
Curateur public

**Rapport
annuel
2000-2001**

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le Curateur public.

Cette publication a été produite par :
Les Publications du Québec
1500-D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal — 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19562-4
ISSN 0824-8567

© Gouvernement du Québec — 2001
Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction, par quelque procédé que ce soit,
et traduction, mêmes partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel du Curateur public du Québec pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2001.

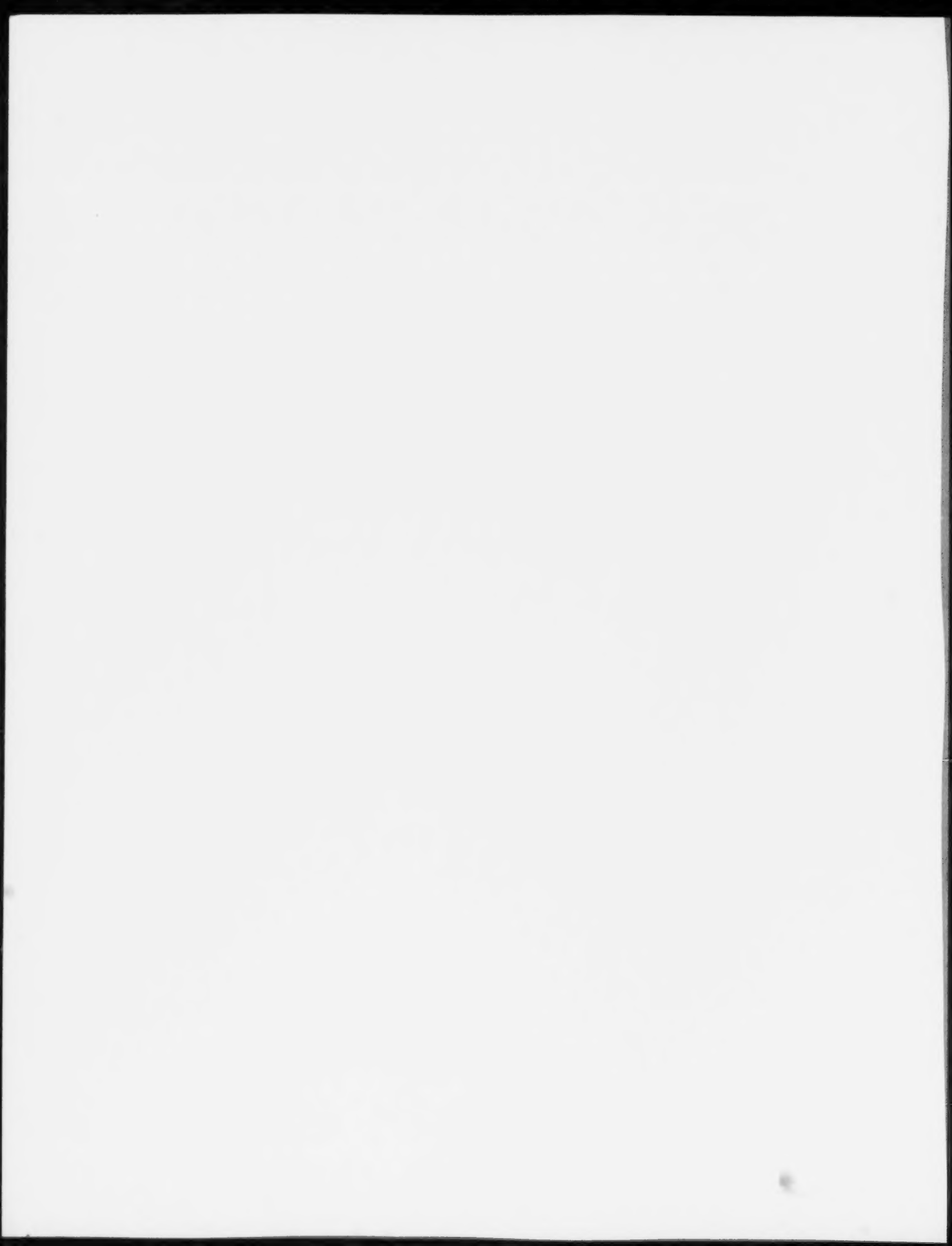
Le présent rapport rend compte des nombreuses activités de l'organisme en vertu de la mission qui lui est conférée.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, en l'expression de mes meilleurs sentiments.

Le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration,

Joseph Facal

Québec, décembre 2001



Monsieur Joseph Facal
Ministre des Relations avec les citoyens et
de l'Immigration
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel des activités du Curateur public du Québec pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2001.

Le présent rapport rend compte des activités menées dans le domaine de la protection et de la représentation de la personne inapte représentée ainsi que de l'administration provisoire des biens non réclamés.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma haute considération.

La curatrice publique,

Nicole Malo

Montréal, décembre 2001

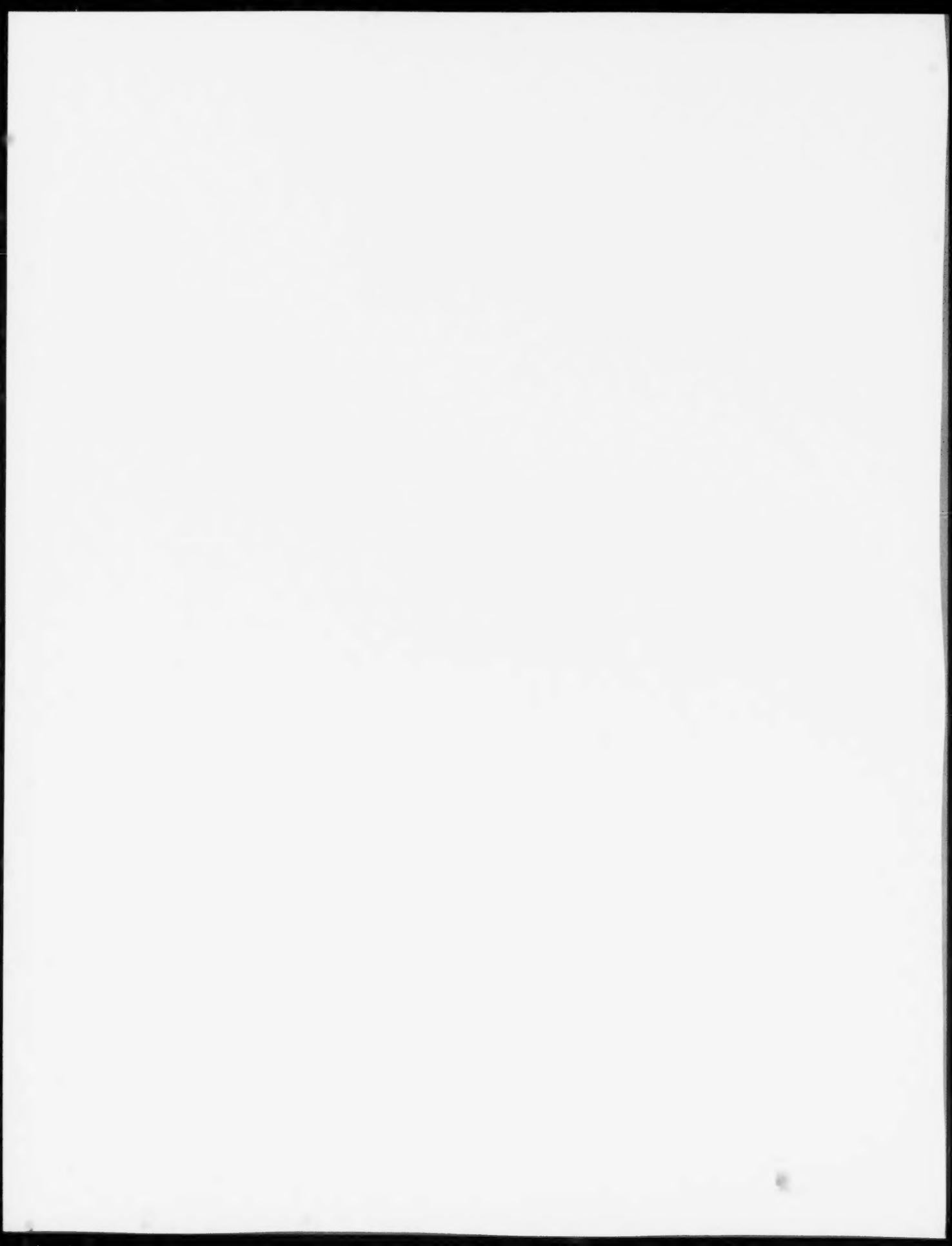


TABLE DES MATIÈRES

LE MOT DE LA CURATRICE PUBLIQUE 9

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC 11

- La mission 11
 - La protection et la représentation des personnes inaptes 11
 - L'administration provisoire des biens non réclamés 11

LA RÉFORME AU CURATEUR PUBLIC 13

- Les régimes publics de protection 13
 - L'ouverture d'un régime de protection 13
 - La protection et la représentation des personnes 13
 - Le consentement aux soins 14
 - L'administration des patrimoines 14
 - La correction des lacunes du passé 14
- La surveillance des régimes privés 14
 - Le traitement des signalements 14
- L'administration provisoire des biens non réclamés 14
- L'administration du Curateur public 15
- La concertation et le partenariat 15
- Un horizon de cinq ans 15

LES RÉGIMES DE PROTECTION – BILAN ADMINISTRATIF 15

- L'ouverture d'un régime de protection 17
- Les régimes publics de protection 17
 - La protection de la personne et de ses droits 18
 - La stabilisation de la situation 18
 - Le consentement aux soins 20
 - Un service de garde continue 21
 - Le programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public 21
 - La réévaluation et la révision des régimes 21
 - La représentation juridique des personnes sous régime public de protection 22
- L'administration des patrimoines 22
 - Les déclarations fiscales 23
 - La perception des allocations 23
 - Le paiement des frais de subsistance 24
 - La gestion des contrats d'assurance 24
 - La gestion des meubles et des immeubles 24
 - La gestion des placements 25
 - Les comptes sommaires de gestion 25
 - La reddition de comptes, la remise des biens et la fermeture du dossier 25

- Les régimes privés de protection 26
 - L'inventaire des biens 27
 - L'obligation de fournir une sûreté 27
 - La vérification du rapport annuel 27
 - Le remplacement des représentants légaux privés 27
 - La réévaluation et la révision des régimes 28
 - La reddition de comptes et la fermeture du dossier 28
 - L'information et l'assistance aux représentants légaux privés 28
 - Le traitement des signalements 28

Les services aux personnes représentées par un mandataire 29

L'appui des comités consultatifs 29

La collaboration et les relations avec les divers milieux et les partenaires 30

L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DES BIENS NON RÉCLAMÉS : UN GUICHET UNIQUE AU QUÉBEC 31

- Les produits financiers non réclamés 31
- Les successions et autres biens non réclamés 32
 - L'ouverture d'un dossier 33
 - L'investigation 33
 - L'administration provisoire 33
 - La fermeture des dossiers 33

L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE DU CURATEUR PUBLIC 34

- La gestion des plaintes 34
- Un cadre de gestion axé sur les résultats 36
- La gestion des ressources humaines 36
- La gestion des ressources financières 37
- La gestion des ressources matérielles 39
- La gestion des dossiers de protection 39
- La gestion des ressources informationnelles 39
- Les communications 39
 - La politique linguistique 40
 - Les renseignements généraux 40
- La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information 40

L'ORGANISATION 42

- L'organigramme au 31 mars 2001 43
- Les services de soutien-conseil à la direction du Curateur public 42
 - Le Secrétariat général et les communications 42
 - La vérification interne 42
 - La Direction des relations avec les clientèles et leur milieu 44

La Direction de la planification et de la coordination	44
La Direction des services juridiques et du greffe	44
Les services directs aux citoyens	44
Les directions territoriales	44
L'unité des consentements aux soins	44
La Direction de la gestion des biens et du soutien administratif	45
La Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés	45
La Direction générale de l'administration	45
La Direction des ressources humaines	45
La Direction des ressources financières et matérielles	45
La Direction des ressources informationnelles	46

ÉTATS FINANCIERS 47

ANNEXE 1

Les comités consultatifs du Curateur public	63
---	----

ANNEXE 2

Les honoraires du Curateur public	65
-----------------------------------	----

ANNEXE 3

Les biens non réclamés administrés provisoirement par le Curateur public du Québec	67
--	----

ANNEXE 4

Le programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public	69
--	----

LE MOT DE LA CURATRICE PUBLIQUE

L'année 2000-2001 a été, pour le Curateur public, une période d'intenses activités. Elle a été marquée avant tout par la poursuite de la réforme entreprise l'année précédente au regard des régimes de protection, pour recentrer l'action sur la personne.

Cette réforme, par son ampleur et par sa portée, pose des défis organisationnels inégalés. Plusieurs pas ont été franchis dans ce vaste chantier qui, selon les prévisions, se poursuivra jusqu'en 2004. Il importe donc d'en faire rapport de façon particulière.

Cette réforme doit se réaliser alors que nous continuons à représenter et à servir au mieux toutes les personnes qui requièrent les services du Curateur public. L'année 2000-2001 a donc mobilisé beaucoup d'énergie et de ressources, non seulement pour maintenir les services, mais aussi pour les améliorer. Au chapitre de l'administration provisoire des biens non réclamés, en déshérence ou saisis, le Curateur public a amorcé la prise en charge des nouveaux mandats que la *Loi sur le curateur public* lui confiait en 1999.

Au cours de la dernière année, le Curateur public s'est également mis activement en route dans la voie de la modernisation de la gestion publique. Il a, au terme de cette période, respecté ses obligations de déposer un plan stratégique pluriannuel (2001-2004) à l'Assemblée nationale et de publier une déclaration de services aux citoyens pour chacun des deux volets de sa mission : la protection et la représentation des personnes inaptes et l'administration provisoire des biens non réclamés.

Les changements importants qui s'installent dans tous les secteurs d'activité du Curateur public modifient inévitablement ses rapports avec les organismes, les associations et les entreprises. Il a été davantage présent dans le réseau de la santé et des services sociaux et plus engagé auprès des associations et des organismes qui s'occupent directement ou indirectement des personnes représentées. Les entreprises et institutions financières ont aussi été sollicitées pour la mise en place des nouveaux mandats d'administration provisoire des produits financiers non réclamés. Il importe de souligner leur collaboration et leur ouverture.

Je tiens aussi à remercier, pour leur disponibilité et leur contribution, les membres des comités externes qui soutiennent le Curateur public dans l'accomplissement de sa mission.

Si je signe, comme curatrice publique, ce rapport 2000-2001 qui témoigne de résultats positifs au chapitre de la réforme et de la prise en charge de nouveaux mandats autant que de la qualité des services de l'institution, le mérite en revient à mon prédécesseur, M. Pierre Gabrièle, et à l'ensemble du personnel qui n'a pas ménagé ses efforts et qui a généreusement mis son expertise à contribution.

J'ai pris la relève au début avril 2001, avec le mandat de poursuivre la réforme entreprise. Deux ans ont permis d'en donner la direction, de définir plus clairement les bases de l'organisation, d'ajuster les ressources, avec l'appui du gouvernement, et d'amorcer un virage déjà perceptible en faveur de la personne inapte.

Il reste maintenant à assurer la pérennité de ce virage et à doter l'organisation et son personnel de tous les outils modernes pour en faire une institution de services solide, qui intervient avec un maximum d'efficacité et de rigueur. Il nous faut aussi nous donner les moyens adéquats de rendre compte de nos actions et de nos résultats.

Au programme de l'année 2001-2002 et des suivantes, figurent des projets d'envergure sur le plan de l'organisation, notamment une refonte des systèmes et l'adaptation de tous les outils de travail aux orientations établies et aux impératifs de la modernisation.

L'institution a aussi la particularité d'avoir, en deux ans seulement, renouvelé la très grande majorité de son personnel et de son équipe de gestion, en plus d'avoir presque doublé ses ressources. Le défi que nous partageons toutes et tous dans cette organisation est donc aussi de devenir une véritable équipe, totalement mobilisée pour l'atteinte de résultats dans tous les volets de sa mission, et particulièrement dans ses responsabilités de protection, de représentation et de services.

J'entreprends donc ce mandat avec la détermination de mener à bien la réforme avec une équipe dynamique et dévouée.

La curatrice publique,

Nicole Malo

NOTE :

Le Curateur public du Québec est devenu un organisme budgétaire le 1^{er} avril 2000. Les différents tableaux présentés dans ce rapport font état de données pour l'année 1999, le premier trimestre de 2000 et l'année financière 2000-2001. En ce qui a trait aux données pour l'année 1999, elles ont été compilées pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre. Les données du premier trimestre de 2000 font référence à la période du 1^{er} janvier au 31 mars 2000. Enfin, les données de l'exercice 2000-2001 couvrent la période du 1^{er} avril 2000 au 31 mars 2001.

LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

La mission

La protection et la représentation des personnes inaptes

La mission que remplit le Curateur public du Québec est principalement centrée sur la personne. Elle vise la protection des droits des citoyens du Québec déclarés inaptes et leur représentation par des mesures adaptées tant à leur état qu'à leur milieu de vie.

Une fois leur degré d'inaptitude évalué et le caractère permanent ou temporaire de cette inaptitude déterminé, les personnes inaptes peuvent bénéficier d'une mesure de protection appropriée à leur condition. En effet, le *Code civil du Québec* prévoit différentes mesures de protection :

- Le régime de conseiller au majeur protège la personne qui est capable de faire la gestion courante de ses biens, mais qui a besoin d'être assistée par un conseiller pour des actes d'administration complexes.
- Le régime de tutelle protège la personne mineure ou la personne majeure dont l'inaptitude est partielle ou temporaire.
- Le régime de curatelle protège la personne majeure dont l'inaptitude est totale et permanente.
- Le mandat en cas d'inaptitude est une mesure préventive qui permet à toute personne de désigner le mandataire de son choix pour prendre soin d'elle-même et de ses biens au cas où elle deviendrait inapte.

Les régimes de tutelle ou de curatelle peuvent être privés ou publics, selon que la personne est représentée par un proche ou par le Curateur public. Ils doivent faire l'objet d'une réévaluation tous les trois ans, dans le cas d'une tutelle, et tous les cinq ans, dans le cas d'une curatelle.

Le *Code civil du Québec* et la *Loi sur le curateur public* déterminent les obligations du Curateur public à l'égard des personnes inaptes et en matière d'administration provisoire des biens non réclamés.

Ainsi, le Curateur public représente directement les personnes qui sont sous un régime public de protection en assumant l'exercice de leurs droits civils, leur protection et la gestion de leurs biens. Il voit en outre au bien-être physique, matériel et moral des personnes qu'il représente, ce qui inclut le consentement aux soins qu'elles requièrent et le maintien de leurs liens

sociaux. Tout en veillant à la protection des personnes qu'il représente, le Curateur public se doit de respecter leur volonté et de préserver leur autonomie.

Le Curateur public exerce également un rôle d'assistance et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs privés qui représentent légalement les personnes sous régime privé de protection. Il a le devoir d'informer ces représentants sur la façon de remplir leurs obligations. Au besoin, il peut demander le remplacement de ceux qui n'assument pas adéquatement leurs responsabilités.

Le Curateur public détient un pouvoir d'enquête sur signalement et d'intervention pour mettre un terme aux abus que pourrait subir une personne inapte représentée par un mandataire; il tient aussi à jour un registre des mandats en cas d'inaptitude homologués par les tribunaux.

Enfin, le Curateur public a certaines obligations à l'égard des citoyens dans leur ensemble. Il doit répondre aux demandes d'information et sensibiliser le public aux problématiques et aux mesures de protection associées à l'inaptitude. Il participe aux débats sociaux et se fait la voix des personnes inaptes chaque fois que leur sort est en cause.

L'administration provisoire des biens non réclamés

Outre ses responsabilités sociales, le Curateur public du Québec assume la gestion provisoire des biens non réclamés, ceux-ci étant définis par la loi et répartis en plusieurs catégories, dont les successions et les produits financiers non réclamés, les biens de propriétaires inconnus ou introuvables, les biens de sociétés dissoutes, etc.

Le Curateur public a l'obligation de récupérer ces biens et de les liquider, s'il y a lieu, pour en verser les sommes restantes aux ayants droit ou au ministre des Finances. Au Québec, il constitue le guichet unique où les biens non réclamés doivent être remis par leurs détenteurs et auxquels les propriétaires de ces biens doivent s'adresser pour les récupérer. Le Curateur public doit rechercher les propriétaires ou les ayants droit et leur garantir la remise de leurs biens s'ils se manifestent dans les délais prescrits. Le délai de réclamation est de 10 ans pour les successions non réclamées et dans tous les autres cas où les sommes administrées sont inférieures à 500 \$; il n'y a pas de limite de temps pour les autres types de biens non réclamés.



LA RÉFORME AU CURATEUR PUBLIC

Depuis 1998, le Curateur public a entrepris une réforme majeure de l'organisation qui devrait s'échelonner sur une période de cinq ans.

En conclusion de son rapport d'activité pour l'année 1999 et le premier trimestre de l'an 2000, le Curateur public prévoyait travailler sur de nombreux chantiers au cours de l'année 2000-2001. Au terme de cette année, il est possible d'affirmer que plusieurs activités ont été réalisées ou sont en voie de l'être, et que des réflexions approfondies sur plusieurs dimensions de l'organisation se sont poursuivies.

Il faut rappeler que la révision des services aux personnes qui sont sous régime de protection constitue le pivot même de la réforme du Curateur public. Elle vise l'objectif d'offrir un ensemble de réponses plus adéquates aux besoins complexes des personnes représentées et de tout mettre en œuvre afin d'assumer les obligations du Curateur public dans leur intérêt. Ainsi, le Curateur public a d'abord concentré ses efforts sur la réorganisation des activités de protection et de représentation des personnes sous régime public.

Dans la foulée des amendements législatifs de juin 1999, le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a vu le jour au cours de l'exercice 2000-2001. Les membres, nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, sont venus enrichir de leur expérience du terrain les orientations et les travaux du Curateur public.

En matière d'administration provisoire des biens non réclamés, le Curateur public, se voyant confier en 1999 un mandat élargi en matière de produits financiers non réclamés, a aussi investi beaucoup d'efforts pour prendre en charge adéquatement ce nouveau mandat.

Les régimes publics de protection

En 2000-2001, des pas importants ont été franchis dans la révision du service d'accueil (une étape qui prévoit l'assistance du Curateur public lors de l'ouverture d'un régime de protection), dans l'accroissement des visites aux personnes vivant à domicile et dans les établissements ainsi que dans la décentralisation d'une partie des consentements à certains soins. Le Curateur public a également pris la décision de centraliser l'administration des patrimoines.

L'ouverture d'un régime de protection

Le Curateur public considère extrêmement importante l'étape de l'ouverture d'un régime de protection puisqu'elle implique une prise de décision éclairée tant à l'égard de la personne qui sera représentée qu'à l'égard des membres de sa famille ou de son entourage.

Le Curateur public a donc défini les processus et les activités de la période d'accueil et révisé son instrumentation administrative. Ce mécanisme lui permet de rencontrer la majorité des personnes présumées inaptes et leur famille afin d'évaluer la situation et leurs besoins de protection, pour ensuite acheminer au tribunal une recommandation appropriée quant au régime à ouvrir. Cette étape lui permet aussi de faire adopter dès lors, s'il y a lieu, des mesures provisoires pour assurer la sécurité d'une personne et de ses biens.

L'implantation du service d'accueil a commencé en janvier 2000. L'uniformisation de cette étape initiale dans ses directions territoriales est prévue pour avril 2002.

La protection et la représentation des personnes

Le Curateur public a amorcé la mise en œuvre d'un plan de services personnalisés tenant compte des besoins matériels, médicaux, psychologiques, sociaux et juridiques des personnes qu'il représente. Lorsque cela est possible, il élabore ce plan en collaboration avec les intervenants et la famille.

Le Curateur public a également intensifié sa présence et accru ses visites auprès des personnes sous régime public de protection et acquis en conséquence une meilleure connaissance de ces personnes.

Il privilégie le maintien de contacts individuels pendant toute la durée du régime de protection, afin d'assurer le suivi de l'état de santé, de la dynamique sociale et familiale ainsi que de l'autonomie de la personne déclarée inapte. Amorçées en 1999, les visites des personnes vivant à domicile se sont poursuivies au cours de l'année 2000-2001.

Avec la collaboration des organismes du milieu, le Curateur public a aussi réalisé à Montréal, à l'automne 2000 et au printemps 2001, le projet de localisation et de sécurisation des personnes sans domicile fixe. Ce projet a permis de recenser les

personnes itinérantes ou à risque de le devenir et de leur assurer l'accès à des services pour combler des besoins de base comme se nourrir, être soigné et avoir un toit.

Le programme triennal d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public s'est poursuivi au cours de l'année 2000-2001. Ainsi, au cours de la dernière année, les personnes hébergées ou desservies par 34 établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont été visitées par une équipe d'experts externes. Un rapport d'évaluation a été remis à chaque établissement.

Le consentement aux soins

La protection des droits d'une personne représentée implique le consentement substitué aux soins que requiert son état. Ce service particulier était auparavant totalement offert par une équipe centralisée. Au cours de l'année 2000-2001, le Curateur public a délégué aux directions territoriales sa responsabilité du consentement aux changements d'hébergement et à la captation de l'image ou de la voix.

Il faut ajouter que depuis la création d'un service de garde continue, en 1999, les demandes de consentement reçoivent une réponse rapide puisque le personnel du Curateur public répond aux urgences en tout temps.

L'administration des patrimoines

Le Curateur public a, au cours de l'année 2000-2001, redéfini son offre de service en matière de gestion des biens des personnes représentées. Il a, à cet effet, préparé l'implantation de la centralisation de l'administration des biens des personnes représentées. Ce modèle vise à offrir des garanties de cohérence, de rigueur et d'efficacité, en confiant à un conseiller aux biens, au siège social, la gestion des patrimoines des personnes représentées. Il vise aussi à permettre aux directions territoriales de concentrer leurs interventions sur la protection de ces personnes.

Par ailleurs, le Curateur public produit désormais annuellement, pour chaque personne qu'il représente, un compte sommaire et un bilan financier. Il a aussi entrepris de rapatrier les prestations d'aide sociale des personnes représentées, ce qui lui permet d'avoir une meilleure vue d'ensemble de leur patrimoine et de le gérer adéquatement.

La correction des lacunes du passé

Depuis 1999, le Curateur public s'efforce de réparer les torts causés aux personnes représentées par les erreurs administratives des années passées.

C'est ainsi qu'en 2000-2001, il a versé près de 800 000 \$ en compensations financières pour régler plusieurs dossiers litigieux complexes. Quant aux retards administratifs dans le traitement de divers dossiers, une trentaine d'employés de l'organisme se sont appliqués à les réduire, notamment aux chapitres de la gestion des biens des personnes représentées, de l'administration provisoire des biens non réclamés et de la surveillance des tuteurs et des curateurs privés.

De même, le service des plaintes a réduit cette année encore son délai moyen de traitement des plaintes reçues.

La surveillance des régimes privés

En 2000-2001, le Curateur public a axé ses interventions à l'égard des personnes placées sous régime privé de protection sur l'information aux tuteurs et aux curateurs privés et sur l'intensification de son rôle de surveillance.

En matière d'information, il a consenti des efforts particuliers pour renseigner les représentants légaux et les familles des personnes inaptes sur leur rôle et leurs obligations respectifs. Il a ainsi invité des tuteurs et des curateurs privés à des conférences sur les différents régimes de protection. Il a aussi fait un effort particulier pour leur rappeler l'obligation de former un conseil de tutelle qui joue un rôle majeur dans la protection des personnes représentées.

Il a de plus intensifié ses efforts de vérification des rapports annuels pour rattraper les retards accumulés dans l'adoption de mesures correctives envers les représentants légaux fautifs.

Le traitement des signalements

Le Curateur public a un pouvoir d'enquête et d'intervention lorsque lui est signalée une situation, une action directe ou indirecte ou une omission pouvant causer préjudice à une personne, à son patrimoine ou porter atteinte à ses droits. Au cours de l'année 2000-2001, le Curateur public a revu sa gestion des signalements afin d'en améliorer le traitement. Il a redéfini ses orientations et un processus modifié de traitement des signalements a été adopté en mars et mis en œuvre en avril 2001.

L'administration provisoire des biens non réclamés

Deux développements majeurs sont à signaler en matière d'administration provisoire des biens non réclamés.

L'application des modifications législatives relatives aux produits financiers, adoptées le 1^{er} juillet 1999, a entraîné d'importants changements dans la

gestion provisoire des biens non réclamés. Ces modifications étendent la gamme des produits financiers susceptibles d'être considérés comme non réclamés et définissent les modalités de leur remise et de la transmission des renseignements afférents, tout en conférant au Curateur public le statut de guichet unique en cette matière.

De plus, dans sa décision d'améliorer le traitement des successions non réclamées, le Curateur public a adopté une politique active de recherche des ayants droit.

L'administration du Curateur public

En s'engageant dans une révision en profondeur de son offre de service aux citoyens, le Curateur public devait nécessairement procéder à une refonte de sa structure administrative ainsi qu'à des changements de son environnement organisationnel.

Au cours de l'exercice, beaucoup d'énergie a été consacrée à combler les carences de l'organisme en matière de ressources humaines. Les 50 nouveaux postes ont été pourvus, ce qui a permis d'atteindre l'objectif autorisé de 453 équivalents à temps complet (ETC). Le nombre de professionnels issus notamment des domaines médical, légal et social a aussi été haussé, dotant le Curateur public de l'expertise nécessaire pour offrir des services de qualité adaptés aux besoins des personnes représentées.

Le 1^{er} avril 2000 a marqué la fin de l'autofinancement. Reconnaisant le caractère éminemment social de la mission du Curateur public, le gouvernement a en effet décidé de financer les activités de protection des citoyens vulnérables par l'octroi de crédits votés par l'Assemblée nationale. Un tel financement public garantit la stabilité de l'institution ainsi devenue un organisme budgétaire, au même titre que tous les autres ministères et organismes publics du Québec.

Ce changement de statut va de pair avec l'adoption d'une nouvelle politique tarifaire. Les services destinés à la protection de la personne sont désormais fournis gratuitement par l'État. Le Curateur public maintient toutefois la tarification des activités liées à l'administration des biens des personnes représentées et à la surveillance des régimes privés en facturant un tarif horaire pour certaines d'entre elles et le prix du marché pour la gestion des placements.

La révision des processus et des activités requiert également l'adaptation du système informatique à la gestion des opérations quotidiennes. Le Curateur public a entrepris, au cours de l'année 2000-2001, de mettre à niveau ses outils informatiques et bureaucratiques et d'élaborer des solutions transitoires pour

pallier les lacunes du système et répondre aux besoins d'information immédiats de l'institution, en attendant une adaptation plus importante de ce système.

La concertation et le partenariat

Le Curateur public a manifesté une ouverture à la concertation avec différents partenaires. Il a notamment conclu des ententes avec des organismes communautaires ou gouvernementaux afin d'accroître ses interventions dans le meilleur intérêt des personnes représentées.

Un horizon de cinq ans

On peut affirmer que l'année 2000-2001 a marqué une autre étape importante de la réalisation de la réforme entreprise. Toutefois, la véritable portée des changements déjà apportés à l'ensemble des services du Curateur public ainsi que de ceux qui restent à venir ne pourra être appréciée et évaluée que dans quelques années, et ce, tant au profit de la protection et de la représentation des personnes inaptes qu'en matière d'administration provisoire des biens non réclamés.

LES RÉGIMES DE PROTECTION – BILAN ADMINISTRATIF

Les mandats en cas d'incapacité, les régimes privés et les régimes publics sont les trois modes de protection définis par la loi à l'intention des personnes reconnues inaptes. Le Curateur public assume des responsabilités distinctes suivant chacun de ces modes de protection. Il représente lui-même les citoyens sous régime public de protection, il surveille l'application des régimes privés et il exerce un droit de regard sur l'application des mandats en cas d'incapacité.

Les régimes de protection sont modulés en fonction du degré d'incapacité du citoyen reconnu inapte. Le tribunal qui prononce le jugement d'ouverture peut donc ordonner, selon le cas, une tutelle à la personne, une tutelle aux biens ou une tutelle à la personne et aux biens. Il peut également ordonner une curatelle. La curatelle, réservée aux problématiques les plus lourdes, est toujours à la personne et aux biens. La protection des citoyens représentés suppose un ensemble complexe d'activités qui s'imposent dans des situations et à des étapes variées au cours du processus.

Au 31 mars 2001, le Québec comptait au total 39 386 personnes ainsi représentées par autrui, ou en voie de l'être, dont les deux tiers par un proche (régime privé ou mandat), ainsi qu'on peut le constater au tableau 1.

TABEAU 1
Personnes sous régime de protection

	2000-2001	2000 (au 31 mars)	1999
Mandats en cas d'incapacité			
homologués	6 328 *	9 680	9 304
Régimes privés de protection	19 653	19 905	20 079
Conseillers au majeur	238	217	211
Tutelles au majeur	2 302	2 261	2 289
Curatelles au majeur	5 145	4 951	4 975
Tutelles au mineur	10 652	10 961	11 185
En instance d'ouverture	1 316	1 515	1 419
Régimes publics de protection	13 405	13 643	13 430
Tutelles au majeur	5 371	5 466	5 414
Curatelles au majeur	6 631	6 759	6 664
Tutelles au mineur	166	114	109
En instance d'ouverture	1 237	1 304	1 243
TOTAL GÉNÉRAL**	39 386	43 228	42 813

* L'écart à la baisse s'explique par la mise à jour du registre dont les personnes décédées ont été retirées.

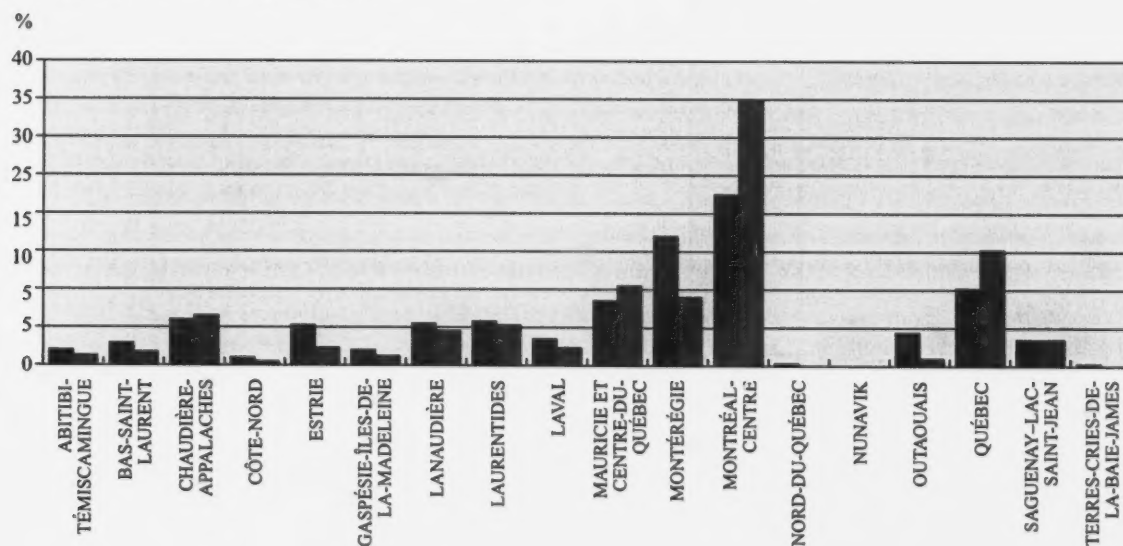
** Les dossiers en instance de fermeture sont inclus dans ces chiffres.

Les citoyens représentés sont concentrés sur l'île de Montréal où vivent 35 % des personnes incapables sous régime public et 22 % des personnes incapables

sous régime privé. Le graphique 1 présente, en pourcentage, la répartition géographique des citoyens représentés.

GRAPHIQUE 1
Personnes sous régime de protection par région sociosanitaire au 31 mars 2001

■ Régime privé ■ Régime public



L'ouverture d'un régime de protection

L'incapacité d'un citoyen et son besoin de protection sont signalés au Curateur public ou à la famille par un rapport du directeur général d'un établissement de santé ou de services sociaux. Ce rapport doit être accompagné d'une évaluation médicale et psychosociale concluant à l'incapacité partielle ou totale, temporaire ou permanente, du citoyen à prendre soin de lui-même ou à gérer ses biens. Il existe deux types de régime de protection, soit privé et public.

Le Curateur public étudie chacun des rapports qu'il reçoit. Il évalue l'urgence de la situation et encourage la famille et les proches à proposer un représentant privé. Il rencontre à cet effet la personne et la famille. En 2000-2001, les conseillers du Curateur

public ont effectué 866 visites afin de rencontrer des personnes en attente d'ouverture d'un régime de protection. Lorsque aucun représentant privé ne peut être nommé, il recommande l'ouverture d'un régime public de protection et prépare une requête pour que le tribunal prenne la décision finale.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} juillet 1999, l'urgence d'intervenir pour protéger une personne inapte avant même l'ouverture d'un régime de protection autorise le Curateur public à obtenir du tribunal d'être désigné provisoirement pour assurer sa protection ou pour la représenter dans l'exercice de ses droits civils.

Le tableau 2 précise le volume d'activités selon les principales étapes qui précèdent l'ouverture d'un régime public.

TABLEAU 2
Ouverture d'un régime public

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Rapports d'incapacité reçus	1 346	370	1 349
Recommandations d'ouverture	1 014	250	1 162
Jugements d'ouverture	840	191	685
Jugements d'administration provisoire	80	6	50

Les régimes publics de protection

Les régimes publics sont la curatelle au majeur, la tutelle au majeur et la tutelle au mineur. Le Curateur public administre, en effet, quelques patrimoines de personnes mineures : ce sont majoritairement des enfants qui ont un patrimoine important, qui n'ont pas de famille ou dont les parents ont été déchus de leurs droits.

Au total, le Québec comptait 12 168 personnes sous régime public de protection au 31 mars 2001. Malgré les efforts consentis par le Curateur public

pour inciter les familles à prendre leurs proches en charge, le nombre de personnes incapables sous sa responsabilité demeure relativement stable, ainsi que l'indique le tableau 3, qui présente la répartition des citoyens sous régime public, suivant la nature de ce régime.

En 2000-2001, l'âge moyen des personnes majeures sous régime public était de 60 ans, avec un écart important entre les hommes (57 ans) et les femmes (64 ans). Le graphique 2 illustre la répartition des citoyens sous régime public selon l'âge et le sexe.

TABLEAU 3
Personnes représentées par le Curateur public

	2001 (Au 31 mars)	2000 (Au 31 mars)	1999
Curatelles au majeur	6 631	6 759	6 664
Tutelles au majeur	5 371	5 466	5 414
Tutelles au mineur	166	114	109
TOTAL	12 168 *	12 339 **	12 187 ***

* Ce nombre comprend 1 417 dossiers en instance de fermeture auquel s'ajoutent 1 237 dossiers en instance d'ouverture, au 31 mars 2001.

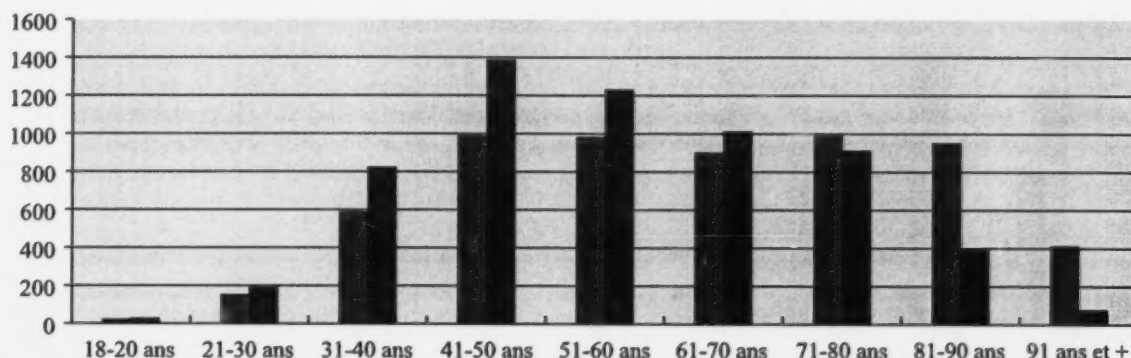
** Ce nombre comprend 1 819 dossiers en instance de fermeture auquel s'ajoutent 1 304 dossiers en instance d'ouverture, au 31 mars 2000.

*** Ce nombre comprend 1 631 dossiers en instance de fermeture auquel s'ajoutent 1 243 dossiers en instance d'ouverture, au 31 décembre 1999.

GRAPHIQUE 2

Personnes majeures sous régime public selon l'âge et le sexe au 31 mars 2001

■ Sexe masculin ■ Sexe féminin



Les services offerts aux citoyens placés sous régime public se présentent en deux volets : la protection de la personne et de ses droits et l'administration des patrimoines.

La protection de la personne et de ses droits

De façon générale, le Curateur public a révisé son offre de service de manière à régulariser ses contacts avec l'ensemble des personnes représentées. Certains changements prévus ont aussi été implantés. En 2000-2001, les conseillers du Curateur public ont ainsi effectué 2 428 visites à des personnes représentées.

Depuis 1999, quatre directions territoriales offrent les services de protection aux personnes inaptes, qu'elles vivent à domicile ou en établissement. Ces directions s'assurent que toutes les demandes associées aux droits des personnes inaptes sont traitées équitablement et promptement.

Au cours de l'exercice 2000-2001, le Curateur public a poursuivi son objectif de diversifier et d'améliorer sa présence auprès des usagers afin de leur offrir des services de proximité.

Dans cet esprit, il a réaménagé ses bureaux de Chicoutimi et de Trois-Rivières afin de les adapter à la nouvelle offre de service centrée sur la personne. Il a accru sa présence dans les centres hospitaliers qui accueillent un grand nombre de personnes représentées, en maintenant du personnel sur place à raison de trois ou quatre jours par semaine. À ses bureaux locaux situés dans sept villes du Québec s'ajoutent ainsi des points de services internes à l'Hôpital Louis-H.-Lafontaine, à l'Hôpital Rivière-des-Prairies et à l'Hôpital Douglas (Montréal), de même qu'à l'Hôpital Saint-Julien (Bernierville). À Montréal seulement, ce dispositif a permis de faire dans l'année pas moins de 342 visites personnelles aux usagers des trois établissements.

Il est présent au moment de l'évaluation des besoins des personnes qu'il représente de même que pendant l'élaboration du plan de services individualisé qui leur est destiné et lors de leur transfert dans une ressource d'hébergement de type familial ou intermédiaire.

Le redéploiement des points de services facilitera l'implantation d'une politique de visites systématiques aux personnes représentées. Conformément à cette politique, le Curateur public veille d'abord à prévenir les situations à risque. En 1999-2000, il a mis en œuvre à cette fin, et il a poursuivi depuis lors un programme de visites aux personnes inaptes qui vivent à domicile.

Par ailleurs, du 15 novembre 2000 au 15 mars 2001, le Curateur public a recensé à Montréal quelque 125 personnes représentées itinérantes ou à risque de le devenir et fait en sorte qu'elles aient accès à des repas, à des soins et à un toit. Parallèlement, il participe au comité de liaison sur l'itinérance que coordonne la Ville de Montréal.

La protection de la personne sous régime public et de ses droits suppose un ensemble d'activités et d'interventions assumées par le Curateur public, lesquelles comprennent : la stabilisation de la situation de la personne, le consentement aux soins, le service de garde continue, le programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public, la réévaluation et la révision des régimes, la représentation juridique ainsi que l'administration des patrimoines.

La stabilisation de la situation

Après l'ouverture d'un régime public de protection, les investigateurs du Curateur public procèdent à une recherche afin de recueillir toutes les données se rapportant à la personne et à son patrimoine. Ces

renseignements sont compilés dans un rapport d'investigation qui sert à orienter le responsable de la protection dans les décisions qu'il doit prendre.

Pendant que l'enquête se poursuit, le responsable de la protection entreprend les démarches requises pour stabiliser la situation de la personne représentée sur les plans social, financier, budgétaire et adminis-

tratif. Il s'assure que cette personne a désormais un milieu de vie adéquat, que ses besoins essentiels sont comblés, que sa situation financière est équilibrée et que des instructions ont été données quant à la gestion de ses biens. Le tableau 5 dénombre les interventions du Curateur public dans la phase initiale d'un régime public.

TABLEAU 4
Services de protection au 31 mars 2001

Régions	Bureaux	Territoires	Points de services
Centre	Montréal	Île-de-Montréal	Hôpital Louis-H.-Lafontaine Hôpital Douglas Hôpital Rivière-des-Prairies
Sud	Longueuil	Montérégie Estrie Centre-du-Québec Bois-Francs	Sherbrooke Hôpital Saint-Julien
Nord	Saint-Jérôme	Laurentides Laval Lanaudière Mauricie Outaouais Abitibi-Témiscamingue Grand-Nord Kativik	Trois-Rivières
Est	Québec	Québec Saguenay - Lac-Saint-Jean Chaudière-Appalaches Bas-Saint-Laurent Gaspésie Îles-de-la-Madeleine Côte-Nord	Chicoutimi

TABLEAU 5
Régime public, phase initiale

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Investigations réalisées	979 *	288	2 058
Stabilisations réalisées	692	150	760

* Le nombre à la baisse en 2000-2001 s'explique par l'élimination de certains retards de traitement des dossiers d'investigation en 1999.

Lorsque la situation de la personne est stabilisée, le Curateur public continue à voir à tous les aspects de sa vie, avec la collaboration des proches, du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des organismes communautaires. Il vérifie si elle a besoin de soins spécialisés à domicile, de services d'hébergement particuliers, de représentation devant les tribunaux, de soutien contre les abus et de prévention contre les chutes ou les accidents.

Le consentement aux soins

Le Curateur public doit donner, au nom des personnes représentées incapables de le faire elles-mêmes, les consentements requis pour des interventions proposées telles que : l'hébergement, les soins médicaux, la participation à un programme de recherche et l'utilisation par un tiers de l'image ou de la voix. Le Curateur public peut aussi, en tant que personne intéressée au sens du Code civil, consentir à des soins pour des personnes totalement isolées, sans qu'un régime de protection soit ouvert.

Une équipe formée de professionnels de la santé et des services sociaux analyse les demandes de consentement et le curateur public ou un de ses délégués consent aux soins ou interventions proposés. Le consentement est transmis au requérant le plus rapidement possible. Cette responsabilité constitue un aspect important de la protection des personnes inaptes.

En 2000-2001, les demandes de consentement reçues et traitées sont en hausse de 6 % par rapport à 1999. Cette augmentation prend surtout sa source dans les demandes touchant les contentions et l'isolement ainsi que l'accès au dossier médical et le transfert d'hébergement découlant en partie de la réinsertion sociale des personnes représentées hébergées dans des institutions. Le tableau 6 présente les actes thérapeutiques et les autres actes qui ont fait l'objet d'une demande de consentement au Curateur public.

TABLEAU 6
Demandes de consentement

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Actes thérapeutiques	2 303	645	2 459
Traitement dentaire	426	151	514
Intervention chirurgicale	478	171	470
Projet de recherche (par personne)	36	32	316
Niveau de soins et non-réanimation	640	143	607
Contention et isolement	475	75	176
Endoscopie	155	53	178
Prolongation de la durée d'un consentement	0	0	94
Test VIH	0	0	10
Sismothérapie	2	2	9
Divers	91	18	85
Autres actes	2 719	671	2 295
Accès au dossier médical	1 489	346	1 191
Transfert d'hébergement	996	242	901
Captation ou utilisation de l'image ou de la voix	234	83	203
Total général	5 022	1 316	4 754

Un service de garde continue

La protection des personnes inaptes est une responsabilité que le Curateur public doit assumer 24 heures sur 24, sept jours sur sept. En 1999, le Curateur public a établi un véritable service de garde continue qui regroupe des professionnels de la santé, des gestionnaires de l'organisation et le curateur public, que

l'on peut joindre en tout temps. Le rôle de ce service est de répondre aux urgences de toute nature qui surviennent en dehors des heures normales d'ouverture des bureaux.

Le bilan du service de garde démontre que celui-ci a traité 365 appels d'urgence en 2000-2001. Le tableau 7 répartit les motifs de ces appels par catégorie.

TABEAU 7
Service de garde

Appels d'urgence	2000-2001	2000	1999
		(1 ^{er} trimestre)	(de mars à décembre)
Domaine médical	118	21	65
Domaine social	231	39	119
Protection des biens	16	5	7
Total	365	65	191

Le programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public

Le Curateur public a conçu un programme de visites dans les établissements de santé et de services sociaux qui accueillent ou servent des personnes qu'il représente. Ce programme a commencé en juillet 2000 et se terminera en juin 2003. Il permet de veiller de plus près aux intérêts de ces personnes, de s'assurer que leurs besoins sont comblés et qu'elles bénéficient d'une qualité de vie convenable.

Une équipe d'experts, sous contrat avec le Curateur public et dirigée par un médecin de l'organisme, poursuit ses visites aux personnes représentées résidant dans un établissement du réseau de la santé et des services sociaux pour y vérifier leur qualité de vie et formuler des recommandations quant à son amélioration. En 2000-2001, 34 établissements de santé ainsi que les ressources de type familial ou intermédiaire qui y sont rattachées ont été visités dans cinq régions sociosanitaires du Québec. Il s'agit de 29 centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ou comportant un volet de soins de longue durée, de deux centres de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle (CRPDI), de deux centres de soins psychiatriques ou comportant un volet santé mentale et d'un centre multifonctionnel (voir annexe 4).

Ces visites ont donné lieu à 74 recommandations aux établissements, dont les deux tiers portaient sur l'obligation d'obtenir un consentement du Curateur public pour décider des niveaux de soins et de la non-réanimation (28) ainsi que du recours à des mesures restrictives (22). Les dirigeants des établissements ont accepté de mettre en œuvre les recommandations du Curateur public. Le Curateur public préconise la réinsertion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle vivant en institution ainsi que des personnes ayant un problème de santé mentale dont le traitement actif en institution est terminé.

Le Curateur public collabore donc au programme de réinsertion sociale en cours à l'Hôpital Saint-Julien, aux travaux entrepris dans la région de Québec, dans le cadre d'un comité sur les services offerts aux personnes présentant une déficience intellectuelle, de même qu'aux démarches entreprises à Montréal pour assurer l'intégration sociale des personnes hébergées à l'Hôpital Rivière-des-Prairies.

La réévaluation et la révision des régimes

La loi exige que la tutelle soit réévaluée tous les trois ans et la curatelle, tous les cinq ans. Le Curateur public a demandé aux établissements de santé et de services sociaux responsables de procéder à la réévaluation des personnes concernées. Le tableau 8 compile les données du processus de réévaluation.

TABEAU 8
Réévaluation des régimes publics

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Rapport de réévaluation	56	31	234
Maintien du régime	1 086	487	4 147
Jugement en révision du régime	10	20	68

La représentation juridique des personnes sous régime public de protection

Le Curateur public confie à ses avocats les procédures judiciaires touchant les personnes représentées lors de l'ouverture d'un régime de protection, lors de l'établissement des mesures provisoires de protec-

tion, lorsqu'il y a nécessité de faire remplacer un représentant légal privé, dans toute situation litigieuse qui l'implique ou lorsqu'il a besoin d'un avis juridique sur certaines questions, tel qu'en témoigne le tableau 9.

TABEAU 9
Mandats juridiques

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Ouverture d'un régime de protection	1 074	300	703
Mesures provisoires de protection	78	42	76
Remplacement d'un représentant légal	83	12	2
Représentation du Curateur public dans un litige	264	136	259
Avis juridiques	63	14	110

En plus des mandats confiés aux juristes qui travaillent au Curateur public, ce dernier a confié 357 mandats de toute nature à des avocats de pratique privée. Ces mandats visent principalement la représentation devant les tribunaux administratifs et judiciaires des personnes sous régime public de protection, lorsqu'elles sont personnellement parties à un litige. Le Curateur public a encadré cette pratique des mandats de représentation juridique selon le modèle élaboré par le ministère de la Justice.

Par ailleurs, le greffe du Curateur public a enregistré plus de 14 500 procédures judiciaires. Il s'agit surtout de procédures relatives à l'ouverture de régimes de protection ou à l'homologation de mandats en cas d'inaptitude pour l'ensemble du Québec, au remplacement de tuteurs ou de curateurs privés ainsi qu'aux soins ou à la garde en établissement de personnes avec ou sans régime de protection.

L'administration des patrimoines

Quand le Curateur public du Québec administre les biens d'une personne, le responsable de cette personne établit avec elle un budget en fonction de ses revenus et prend les décisions requises touchant la gestion de ses biens.

Au 31 mars 2001, la valeur moyenne des patrimoines que le Curateur public administre était de 17 554 \$. Cependant, 81 % de ces patrimoines étaient inférieurs à 10 000 \$, les autres (19 %) atteignant une valeur moyenne de 82 185 \$.

À l'automne 2000, le Curateur public a procédé à la centralisation de ses services d'investigation. L'étape d'investigation lui permet de reconstituer, à l'ouverture du régime, les avoirs des personnes représentées et d'établir leur budget. L'administration de leur budget annuel est, par la suite, effectuée dans les directions territoriales. Au 31 mars 2001, 979 investigations avaient été réalisées.

Dans un souci de rigueur analogue et en conformité avec son mandat, le Curateur public du Québec a entrepris de gérer lui-même les prestations de sécurité du revenu destinées aux usagers des ressources d'hébergement familiales ou intermédiaires. La récupération des chèques, autrefois adressés directement aux ressources d'hébergement, a commencé en mars 2000 et doit prendre fin en décembre 2001 : les services régionaux du Curateur public informent d'abord les personnes et les établissements concernés, puis préviennent le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. La Direction de la gestion des biens et

du soutien administratif paie ensuite l'hébergement et les menues dépenses. Cette nouvelle mesure touche 1 963 personnes.

Au cours de cet exercice, le Curateur public du Québec a également produit et versé au dossier des personnes représentées un compte sommaire annuel qui regroupe leurs données financières comptabilisées. Au 31 mars 2001, 11 260 comptes sommaires annuels étaient en cours de traitement pour l'année ayant pris fin le 31 décembre précédent et ont été déposés aux dossiers dans les mois suivants.

L'administration des patrimoines comprend les services suivants :

- reconstitution du patrimoine;
- perception et encaissement des prestations et des allocations;
- paiement des frais d'hébergement, des menues dépenses et des comptes courants;
- production des déclarations fiscales et traitement des avis de cotisation;
- gestion des assurances, des placements et des immeubles;
- entreposage et surveillance des biens meubles;
- supervision des ventes à l'encan;
- reddition de comptes et remise de biens;
- enregistrement des effets négociables;
- perception des comptes clients.

Les déclarations fiscales

Le Curateur public du Québec voit à la préparation de toutes les déclarations de revenu des citoyens qu'il représente.

En 2001, 22 430 déclarations fiscales, provinciales et fédérales, ont été produites pour l'année

d'imposition 2000. Le Curateur public du Québec a également perçu pour les personnes qu'il représente un total de 5 345 980 \$ en remboursements, y inclus ceux de la TPS et de la TVQ. En outre, 9 956 chèques d'allocation pour frais de chauffage ont été reçus du gouvernement fédéral le 1^{er} février 2001 et encaissés au nom des citoyens représentés.

À l'automne 2000, le Curateur public a confié à une firme externe le traitement d'un certain nombre de déclarations fiscales de l'année 2000, de dossiers de déclarations fiscales pour les successions non réclamées et les personnes décédées ainsi que de dossiers de déclarations fiscales avant juridiction.

Sauf exception, les déclarations fiscales de l'année 1999 ont été produites dans les délais prescrits, soit le 30 avril 2000. En mars 2001, les déclarations fiscales de l'année 2000 étaient en voie de production. La firme a traité les dossiers de 3 579 citoyens et les services du Curateur public ont fait de même pour 7 636 autres, soit un total de 11 215 dossiers ou 22 430 déclarations fiscales.

La perception des allocations

Au moyen du rapport d'enquête rédigé par les investigateurs, le Curateur public connaît la nature et la fréquence des allocations auxquelles a droit le citoyen qu'il représente. Il communique avec les autorités concernées, remplit les formulaires requis et obtient les documents appropriés pour le versement des sommes dues.

Ces allocations proviennent essentiellement des sources suivantes : sécurité de la vieillesse, régime de rentes du Québec, rentes viagères, rentes d'invalidité, régime de retraite d'un ex-employeur, prestations d'assurance-emploi, sécurité du revenu, pension alimentaire et autres revenus similaires. Le tableau 10 présente la distribution des sommes perçues selon leur provenance.

TABLEAU 10
Perception des allocations

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Sécurité de la vieillesse	36 232 000 \$	9 163 000 \$	35 243 000 \$
Régimes de retraite privés	3 710 000 \$	927 000 \$	3 852 000 \$
Régime de rentes du Québec	9 045 000 \$	2 118 000 \$	8 163 000 \$
Sécurité du revenu*	37 760 000 \$	9 300 000 \$	10 983 000 \$
Autres	5 188 000 \$	1 102 000 \$	4 669 000 \$

* En 1999, les allocations perçues au titre de la sécurité du revenu excluent les sommes que le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale verse directement à cette date aux établissements.

Le paiement des frais de subsistance

Les personnes représentées par le Curateur public sont hébergées en majorité dans des centres hospitaliers, des centres d'hébergement et de soins de longue durée et des ressources d'hébergement privées. À même les revenus de ces personnes, le Curateur

public a donc payé leurs frais d'hébergement et veillé au versement des sommes prévues pour leurs menues dépenses, dont la gestion est déléguée aux établissements. Le tableau 11 indique les sommes ainsi affectées aux frais de subsistance.

TABEAU 11
Frais de subsistance

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Frais d'hébergement	69 943 000 \$	15 879 000 \$	47 467 000 \$
Menues dépenses	21 694 000 \$	4 798 000 \$	16 325 000 \$

La gestion des contrats d'assurance

Lorsqu'un citoyen représenté détient une assurance sur la vie ou sur ses biens meubles et immeubles, le Curateur public maintient, dans la mesure

du possible, les contrats auxquels il a souscrit. Au 31 mars 2001, le Curateur public gérât 4 125 contrats d'assurance. Le tableau 12 présente le nombre de ces contrats d'assurance par catégorie.

TABEAU 12
Gestion des assurances (nombre de contrats)

Assurances	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Assurances de personnes	2 177	2 124	2 027
Collectives	440	460	441
Individuelles	1 737	1 664	1 586
Assurances sur les biens	1 948	1 152	1 105
Meubles et effets personnels	738	330	290
Habitation	1 165	773	768
Automobile	45	49	47

La gestion des meubles et des immeubles

Les meubles ou véhicules sont vendus de gré à gré ou par encan, si l'intérêt du citoyen l'exige et en collaboration avec la famille. Pour l'année 2000-2001, il s'est tenu 11 ventes aux enchères que le Curateur public avait annoncées par des avis dans les journaux. Elles ont permis des ventes totales de 531 131 \$, incluant les biens des successions non réclamées.

L'inspection des immeubles résidentiels, à l'ouverture du régime, permet de définir le type de gestion approprié : occupation par la personne représentée ou sa famille, location ou vente. Cette inspection vise aussi à repérer les réparations urgentes ou nécessaires, selon une approche d'entretien préventif. Le tableau 13 précise les valeurs en cause.

TABEAU 13
Gestion des immeubles

	2000-2001 (1 ^{er} trimestre)	2000	1999
Immeubles gérés (en nombre)*	802	773	768
Évaluation municipale totale*	30 712 638 \$	26 521 241 \$	25 251 300 \$
Immeubles hypothéqués*	6 284 459 \$*	1 906 365 \$	1 493 702 \$
Coût des travaux d'entretien et de réparation*	578 383 \$*	81 630 \$	524 008 \$

* Y inclus les immeubles des successions non réclamées.

La gestion des placements

Au 31 mars 2001, les avoirs des citoyens représentés par le Curateur public s'élevaient à 196,2 millions de dollars, somme administrée par le Curateur public et répartie entre le fonds nominatif et les fonds collectifs.

Le fonds nominatif regroupe les placements individuels et les autres biens (immeubles, véhicules, etc.), propriété des personnes représentées. Au 31 mars 2001, la valeur du fonds nominatif atteignait 44,8 millions de dollars, dont 22 millions étaient constitués de placements divers (obligations, certificats de dépôt, fonds d'épargne collective, actions, etc.).

Les fonds collectifs sont constitués des sommes d'argent disponibles en provenance des personnes représentées, des successions non réclamées et de plusieurs autres catégories de biens non réclamés. Depuis avril 1999, la gestion des fonds collectifs est confiée à une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec; ils y sont administrés en conformité avec la

politique de placement des fonds collectifs du Curateur public, qui précise les conditions d'une gestion à la fois prudente et performante, répondant aux besoins variés des usagers.

Les fonds collectifs sont au nombre de trois : le fonds d'encaisse, le fonds de revenus et le fonds diversifié. Le fonds d'encaisse correspond au « compte de banque » des personnes représentées : il est composé de leurs revenus de court terme et sert à payer leurs frais de subsistance courants (hébergement, alimentation, etc.). Il doit donc offrir les garanties de sécurité requises et contenir les liquidités suffisantes.

Le fonds de revenus, composé de titres à revenu fixe, sert à distribuer chaque mois un revenu d'intérêt aux personnes représentées qui ont besoin du fruit de leur capital pour compléter leur budget. Le fonds diversifié vise le rendement à long terme et comprend l'avoir des personnes représentées qui excède les exigences budgétaires. Le tableau 14 présente la valeur des fonds administrés.

TABLEAU 14
Patrimoine des personnes sous régime public

Fonds	Au 31 mars 2001 (M \$)	Au 31 mars 2000 (M \$)	Au 31 décembre 1999 (M \$)
Fonds nominatif	44,8	46,60	42,88
Fonds collectifs	151,4	158,34	151,51
D'encaisse	38	48,16	44,03
De revenus	33,5	31,94	33,88
Diversifié	79,9	78,24	73,60
Total général	196,2	204,94	194,39

Les comptes sommaires de gestion

En plus des comptes sommaires versés systématiquement chaque année au dossier des personnes représentées, le Curateur public du Québec doit, à la demande d'une de ces personnes, d'un proche parent ou d'une personne qui démontre un intérêt particulier pour elle, fournir un compte détaillé de sa gestion lorsque, par exemple, cette périodicité ne répond pas à leurs besoins. Aux 108 demandes en attente de traitement au 31 mars 2000, 134 nouvelles se sont ajoutées en 2000-2001. Au 31 mars 2001, il n'en restait plus que cinq à traiter. Le Curateur public a donc récupéré les retards.

La reddition de comptes, la remise des biens et la fermeture du dossier

Le Curateur public rend compte de son administration lorsqu'un régime de protection prend fin. Le régime prend fin dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : quand le régime de protection est privatisé, quand le citoyen représenté redevient apte ou quand le citoyen représenté est décédé. Les biens et la reddition de comptes sont ensuite transmis, selon le cas, à la personne redevenue apte, à son nouveau représentant (tuteur ou curateur privé), au liquidateur ou aux héritiers de la succession. Le tableau 15 répartit les redditions de comptes suivant la cause. L'augmentation importante du nombre de redditions de compte après décès, en 2000-2001, s'explique par la réduction des délais de traitement dans ce secteur.

TABLEAU 15
Redditions de comptes

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
En fin de régime	119	19	109
Après décès	949	302	635

Les régimes privés de protection

Les régimes privés offrent aux personnes inaptes trois niveaux de représentation : le conseiller au majeur, le tuteur ou le curateur. Le Curateur public est avisé lorsqu'un représentant privé vient d'être nommé

à l'un ou l'autre titre. Il ouvre dès lors un dossier personnel et envoie à tous les tuteurs et les curateurs privés un guide pratique qui explique leur rôle, leurs responsabilités et l'ensemble de leurs obligations. Le tableau 16 présente la répartition des régimes privés ouverts depuis 1999.

TABLEAU 16
Régimes de protection privés ouverts par catégorie

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Conseillers à un majeur	24	8	21
Tuteurs et curateurs à un majeur	1 034	260	1 065
Tuteurs à un mineur	497	107	518
Total	1 555	375	1 604

Le Québec comptait, au 31 mars 2001, 18 337 personnes représentées par leur conjoint, un membre de leur famille ou un proche nommé par le tribunal. Le tableau 17 présente la répartition des citoyens sous régime privé. En ce qui concerne les tuteurs au

mineur, le Curateur public n'intervient que sur signalement lorsque le capital administré par le tuteur légal est de moins de 25 000 \$. Toutefois, il inclut ces dossiers dans son registre. Cela correspond à la référence « tutelles au mineur sans surveillance » du tableau 17.

TABLEAU 17
Personnes ayant un représentant privé

	2000-2001	2000 au 31 mars	1999
Conseillers au majeur	238	217	211
Tutelles au majeur	2 302	2 261	2 289
Curatelles au majeur	5 145	4 951	4 975
Tutelles au mineur avec surveillance	4 435	4 409	4 514
Tutelles au mineur sans surveillance	6 217	6 552	6 671
Total	18 337 *	18 390 **	18 660 ***

* Ce nombre inclut 1 180 dossiers en instance de fermeture auquel s'ajoutent 1 316 dossiers en instance d'ouverture, au 31 mars 2001.

** Ce nombre inclut 800 dossiers en instance de fermeture auquel s'ajoutent 1 515 dossiers en instance d'ouverture au 31 mars 2000.

*** Ce nombre inclut 905 dossiers en instance de fermeture auquel s'ajoutent 1 419 dossiers en instance d'ouverture, au 31 décembre 1999.

La valeur moyenne du patrimoine de ces 18 337 citoyens était de 47 664 \$: en fait, 74 % d'entre eux avaient un revenu supérieur à 10 000 \$ par année, pour une moyenne de 63 971 \$, tandis que 26 % avaient un revenu inférieur à ce seuil.

En 2000-2001, le Curateur public a intensifié ses efforts d'information à l'accueil pour encourager les familles à prendre en charge leurs proches reconnus inaptes. Il s'est employé, par ailleurs, à mieux soutenir les représentants privés dans l'exercice de leur fonction. Un groupe de travail a notamment été formé pour simplifier les formulaires qu'ils doivent remplir.

Le rôle de surveillance du Curateur public à l'égard des régimes privés repose notamment sur les obligations des tuteurs et des curateurs privés, lesquelles se définissent comme suit : produire l'inventaire des biens des personnes représentées, fournir une sûreté, produire un rapport annuel d'administration, faire réévaluer et, selon le cas, réviser le régime des personnes représentées et rendre compte. Quant à ses propres obligations, le Curateur public assure la fermeture des dossiers, l'information et l'assistance aux représentants légaux privés de même que le remplacement des représentants légaux fautifs.

À l'automne 2000, le Curateur public a entrepris une opération visant à informer les représentants légaux privés de leur obligation de constituer un conseil de tutelle après avoir constaté l'absence d'un tel conseil dans plus de 2 000 dossiers. Cette obligation découle de l'entrée en vigueur du *Code civil du Québec* en janvier 1994. Une équipe a été formée au Curateur public pour fournir toute l'information sur cette responsabilité qui incombe aux représentants légaux et pour les soutenir dans cette démarche.

L'inventaire des biens

Depuis le 1^{er} juillet 1999, les tuteurs et les curateurs privés doivent fournir un inventaire des biens du citoyen qu'ils représentent dans un délai de deux mois après leur nomination (comparativement à six mois auparavant). Cet inventaire peut être notarié ou rédigé sous seing privé en présence de deux témoins.

L'inventaire initial dresse un bilan financier des biens que le représentant privé aura désormais à administrer au nom d'autrui. Cette étape est primordiale, tant pour le tuteur ou le curateur privé que pour le Curateur public, puisqu'elle constitue le point de départ d'un régime de protection qui s'échelonne en moyenne sur une période de 12 ans. Au cours des 12 derniers mois, le Curateur public a vérifié 1 662 inventaires de biens.

L'obligation de fournir une sûreté

Conformément à la loi, si la valeur du patrimoine administré dépasse 25 000 \$, le tuteur ou le curateur privé doit fournir une sûreté, c'est-à-dire qu'il doit garantir sa gestion pendant toute la période où il l'exerce. Cette garantie assure une protection du patrimoine de la personne représentée s'il survient un problème dans l'administration de ses biens. Il appartient au conseil de tutelle de déterminer la nature et le montant de la sûreté, mais le Curateur public doit s'assurer que l'obligation d'en fournir une est respectée. En 2000-2001, le Curateur public a exigé une sûreté des 1 880 représentants privés nouvellement nommés qui requéraient une supervision. Il a obtenu 1 115 sûretés de la part des représentants légaux privés.

La vérification du rapport annuel

Une fois l'an, les tuteurs et les curateurs privés doivent rendre compte de leur administration au Curateur public. Quelques mois avant la date anniversaire de leur nomination, celui-ci leur fait parvenir un formulaire à remplir. Par la suite, le Curateur public s'occupe de contrôler l'exactitude et la conformité des rapports annuels.

Du 1^{er} avril 2000 au 31 mars 2001, le Curateur public a ainsi vérifié 7 786 rapports annuels. Cet examen lui a permis de faire 938 constats de non-conformité, comparativement à 1 288 en 1999.

Le remplacement des représentants légaux privés

Le Curateur public n'en a pas moins poursuivi son resserrement des contrôles prévus par la loi dans la surveillance des régimes privés, afin de protéger les droits des personnes représentées. Une politique de tolérance zéro envers les représentants qui font défaut, malgré les rappels, de produire les documents prescrits (preuve de sûreté, inventaire des biens et rapport annuel d'administration) a donné lieu cette année à 117 requêtes en remplacement du représentant privé et à 124 jugements de remplacement.

Dans le contexte d'un projet spécial visant les tuteurs et les curateurs privés n'ayant pas respecté leurs obligations dans le passé, le Curateur public a appliqué des mesures correctives de nature juridique qui vont de la mise en demeure aux procédures judiciaires pour remplacer les fautifs. Dans le cours de ce projet, il a présenté, en 2000-2001, 16 requêtes et obtenu 36 jugements en remplacement de représentants privés.

La réévaluation et la révision des régimes

Il est de la responsabilité des tuteurs et des curateurs privés de répondre aux exigences de la loi en faisant réévaluer la situation de la personne représentée et, au besoin, en faisant réviser son régime de protection. Cette réévaluation doit être faite tous les trois ans pour les personnes sous tutelle ou pourvues

d'un conseiller au majeur, et tous les cinq ans pour les régimes de curatelle. Le Curateur public envoie systématiquement un avis de réévaluation quatre mois avant la date prévue et, s'il y a lieu, un rappel au représentant privé. Le tableau 18 présente les étapes relatives à la réévaluation et à la révision des régimes privés.

TABEAU 18
Réévaluation et révision des régimes privés

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Rapport de réévaluation	32	6	181
Maintien du régime	985	132	1 172
Jugement de révision du régime	11	20	79

La reddition de comptes et la fermeture du dossier

La responsabilité du tuteur ou du curateur privé prend fin lorsque la personne qu'il représente redevient apte, lorsqu'elle devient majeure ou émancipée ou lorsqu'elle décède. Si la personne est redevenue apte ou si elle a atteint sa majorité, le représentant légal doit répondre de son administration en lui présentant une reddition de comptes finale. En cas de décès, le tuteur ou le curateur privé transmet sa reddition de comptes au liquidateur de la succession.

De son côté, le Curateur public entreprend les démarches pour fermer le dossier dès qu'il est avisé de l'aptitude ou du décès d'une personne représentée. Dans le cas des enfants devenus majeurs ou émancipés, il communique avec eux afin de leur faire savoir ce que la reddition de comptes de leur tuteur devrait normalement contenir.

Il est de la responsabilité de la personne devenue apte ou majeure ou du liquidateur de la succession de demander la reddition de comptes au représentant légal, qui doit également en faire parvenir une copie au Curateur public. Ce dernier a reçu copie de 1 751 redditions de comptes en 2000-2001.

L'information et l'assistance aux représentants légaux privés

Le Curateur public exerce une fonction d'information, d'assistance et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs privés. Les responsables des régimes privés dans les directions territoriales infor-

ment les représentants légaux qui s'interrogent sur leurs obligations; ils communiquent avec eux en cas de problème. Ils sont assistés dans leurs fonctions par une équipe de notaires et d'avocats. Ils procèdent à la saisie de l'information et vérifient les documents que les représentants doivent transmettre au Curateur public en vertu de la loi.

De façon générale, le Curateur public prête assistance aux représentants privés à toutes les étapes d'un dossier. Les préposés aux renseignements répondent la journée même aux demandes de renseignements généraux qui proviennent des mandataires, des conseillers au majeur, des tuteurs et des curateurs privés. En 2000-2001, ils ont répondu à 3 178 demandes de renseignements touchant le rapport annuel, la reddition de comptes, la tutelle au mineur et les régimes privés.

À la fin de l'année 2000, le Curateur public a tenu des soirées d'information dans diverses régions du Québec. Il a transmis des invitations personnelles aux représentants légaux privés des territoires concernés. Quelque 750 personnes y ont participé.

Le traitement des signalements

Le Curateur public traite les signalements de personnes inaptes en difficulté, qu'ils concernent notamment un mandataire, un tuteur ou un curateur. Quand la médiation ne suffit pas à régler la situation, le Curateur public peut demander au tribunal le remplacement du représentant fautif, ainsi qu'on le voit au tableau 19.

TABEAU 19
Traitement des signalements

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Signalements reçus	161	45	177
Remplacements recommandés	83	45	67

Les services aux personnes représentées par un mandataire

Un nombre important de Québécoises et de Québécois ont pris les dispositions nécessaires afin de désigner d'avance, par mandat, la personne autorisée à s'occuper d'eux s'ils deviennent inaptes. Le registre de la Chambre des notaires du Québec a enregistré 108 083 nouveaux mandats en ce sens en 2000-2001, comparativement à 80 987 l'année précédente; ce nombre porte le total des mandats notariés à 786 017 au 31 mars 2001, comparativement à 675 805 un an

plus tôt. Il existe aussi un nombre indéterminé de mandats rédigés sous seing privé. Rappelons qu'un mandat en cas d'inaptitude complet et homologué remplace l'ouverture d'un régime de protection public ou privé.

Le greffier du tribunal informe systématiquement le Curateur public des mandats en cas d'inaptitude homologués, qui sont aussitôt consignés au registre. On observe, depuis quelques années, une progression régulière du nombre de mandataires dûment autorisés par le tribunal à représenter une personne inapte, ainsi que l'indique le tableau 20.

TABEAU 20
Mandats en cas d'inaptitude

Mandats homologués	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
En fin de période	6 328	9 680	9 304
Pendant la période indiquée	1 793	376	1 400

En 2000-2001, le Curateur public a procédé à la première mise à jour du registre des mandats homologués depuis sa création en 1990, dans le but de sa mise en ligne sur son site Internet, prévue pour avril 2001. Cette mise à jour explique l'écart à la baisse entre 1999 et 2001.

Un dispositif de mise à jour régulière a depuis lors été conçu, de même que pour les trois autres registres publics fixés par la loi qui apparaissent sur le même site : le registre des tutelles et des curatelles au majeur, le registre des tutelles au mineur et le registre des biens sous administration provisoire.

Une fois le mandat homologué, si le mandataire néglige ses responsabilités ou s'il y a fraude, la personne inapte ou ses proches peuvent demander au tribunal de lui retirer son mandat ou porter plainte au Curateur public du Québec qui possède un pouvoir d'enquête sur signalement.

L'appui des comités consultatifs

Dans le but de le soutenir à l'égard de ses orientations et dans ses prises de décisions, le Curateur public est assisté de comités. Ainsi, le Comité de

protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées a pour mandat de donner des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public ainsi que sur toute question que celui-ci lui soumet relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées.

Au cours de l'année 2000-2001, les membres de ce comité ont tenu dix réunions et contribué à l'avancement des réflexions et des travaux menés par le Curateur public pour s'assurer que la personne inapte, le respect de ses droits et la défense de ses intérêts soient au centre des interventions de l'institution. Leur contribution a été d'autant plus significative que chacun des membres du comité a mis à profit son engagement auprès des personnes inaptes ou protégées et sa connaissance des réalités et des difficultés que ces personnes rencontrent dans les divers secteurs de l'activité sociale.

Le Curateur public a ainsi pu profiter de l'éclairage fourni par les membres du comité en accueillant leurs commentaires et leurs recommandations sur différents sujets liés à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées. Le comité a notamment discuté de l'organisation des services

d'accueil et d'intervention provisoire, des orientations et des pratiques en matière de consentement à des soins, de la nature des relations qui doivent exister entre le Curateur public, le réseau de la santé et des services sociaux et les organismes du milieu ou encore des moyens mis en œuvre pour informer les personnes inaptes et leurs proches.

Par ailleurs, le comité poursuit ses travaux en vue du dépôt d'un premier avis qui abordera diverses dimensions du virage du Curateur public en faveur de la protection de la personne et de ses biens.

Pour sa part, le Comité consultatif de placement, formé de trois membres externes nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, conseille le Curateur public en matière de placement des fonds collectifs qu'il administre au nom des personnes représentées. Il s'est réuni cinq fois au cours de l'année 2000-2001. Ses interventions ont notamment permis au Curateur public de prendre des décisions judicieuses dans l'intérêt des personnes représentées.

Enfin, le Comité d'éthique, constitué à l'initiative du Curateur public, a pour mandat de le conseiller dans les décisions qu'il doit prendre à l'égard des personnes représentées. En effet, certaines décisions comportent des éléments d'incertitude et font appel à des considérations de nature éthique. Le comité proposera des lignes directrices et des balises qui permettront au Curateur public d'assumer pleinement sa mission dans le meilleur intérêt de la personne représentée.

La collaboration et les relations avec les divers milieux et les partenaires

Le Curateur public privilégie la collaboration avec toutes les personnes et les milieux qui assument des responsabilités, directes ou indirectes, envers les citoyens déclarés inaptes. Parmi ses collaborateurs, il compte :

- la famille et les proches, qu'il sensibilise à leurs devoirs, tels que décrits dans le *Code civil du Québec*, qu'il informe sur le rôle d'un représentant légal et dont il suscite la participation à ce titre;
- le réseau de la santé et des services sociaux avec qui il entretient des rapports suivis, principalement les établissements, diverses organisations professionnelles (médecins, infirmières, pharmaciens, travailleurs sociaux), des groupes communautaires et des comités d'usagers d'institutions;
- les ministères et les organismes d'État concernés, en particulier les ministères de la Santé et des Services sociaux, de la Justice, de la Solidarité sociale et du Revenu, de même que la Régie des

rentes du Québec, l'Office des personnes handicapées du Québec, la Commission d'examen des troubles mentaux aux fins du Code criminel et la Société de l'assurance automobile du Québec;

- des centres d'enseignement et de recherche, puisqu'il s'intéresse aux milieux qui poursuivent une réflexion et se concertent sur les droits de la personne et sur les questions sociales, éthiques ou juridiques relatives à l'incapacité.

Le Curateur public entretient donc des rapports avec le réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'avec plusieurs organisations, associations et groupes communautaires actifs dans les domaines de la déficience intellectuelle, de la santé mentale et de la protection des personnes vulnérables. Cela lui permet d'assumer pleinement sa mission sociale et d'en faire la promotion.

C'est ainsi qu'au cours de l'année, le Curateur public a signé des protocoles d'entente avec le Conseil pour la protection des malades, la Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux, l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ) et le Centre juif Cummings pour aînés. En plus d'assurer une meilleure protection et le mieux-être des personnes sous régime de protection et d'aider au plein exercice de leurs droits, ces accords ont aussi comme objet d'établir des collaborations concrètes et de faciliter le traitement des plaintes.

Dans le domaine de la déficience intellectuelle, l'Association du Québec pour l'intégration sociale (AQIS) a convenu avec le Curateur public de l'informer chaque fois qu'une intervention ou une problématique à caractère médical ou juridique portée devant elle concerne une personne sous régime de protection. Le Curateur public s'est engagé à informer l'AQIS du rôle qu'il entend jouer en matière de défense des droits des personnes représentées.

Le Conseil pour la protection des malades a convenu avec le Curateur public de l'informer des plaintes portées devant lui lorsque celles-ci le sont par des personnes sous régime public de protection. Le conseil s'est engagé à informer les représentants privés du rôle du Curateur public en matière de soutien et de surveillance des tuteurs et des curateurs privés. Le Curateur public informera le conseil du rôle d'aide et d'accompagnement qu'il assume dans le cours de l'examen d'une plainte d'une personne représentée.

De même, la Commissaire aux plaintes en matière de santé et de services sociaux a convenu d'informer le Curateur public de toute plainte portée devant elle par une personne représentée et le Curateur public, pour sa part, informera la Commissaire aux plaintes

du rôle d'aide et d'accompagnement qu'il entend jouer dans le cours de l'examen de cette plainte.

Dans le domaine de la santé mentale, l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale a convenu avec le Curateur public de lui offrir de la formation en matière de défense des droits et de recours en santé mentale ainsi que d'organiser la collaboration entre le personnel du Curateur public et les groupes régionaux de défense des droits assurant l'aide et l'accompagnement.

Avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), le Curateur public a convenu de collaborer à la formation de son personnel pour l'application des lois que la Commission administre et, réciproquement, de former le personnel de la CSST sur le plein respect des droits des personnes représentées.

Le Curateur public a convenu de faire appel aux services de la faculté de l'éducation permanente de l'Université de Montréal pour répondre à ses besoins en matière de formation continue, de recherche et d'expertise. Le Curateur public contribue, de plus, au réseau Internet francophone *Vieillir en liberté*.

Enfin, le Curateur public a signé un protocole de collaboration avec le Centre juif Cummings pour aînés afin que celui-ci participe à la qualité de vie des personnes d'origine juive sous régime public de protection, pour conserver leurs liens sociaux dans la communauté et favoriser leur maintien à domicile.

Dans le domaine de la concertation et du partage des connaissances, le Curateur public a aussi participé, sous l'égide du Secrétariat aux aînés, aux travaux d'élaboration du plan d'action gouvernemental en faveur des personnes âgées.

Le Curateur public a de plus déposé à la Commission d'étude sur les services de santé et les services sociaux du Québec (Commission Clair) un mémoire sur le financement et l'organisation de ces services. Il a aussi fait connaître son point de vue à ce chapitre au Groupe de travail sur les professions de la santé et des relations humaines. Il a contribué à plusieurs débats de nature sociale en participant à la consultation de l'Office des professions et au Forum sur la citoyenneté, à des consultations à portée locale, régionale et nationale ainsi qu'à divers comités.

En ce qui concerne ses relations avec les personnes travaillant dans le réseau de la santé et des services sociaux, le Curateur public a envoyé six communiqués pour leur faire connaître ses décisions ou ses orientations en diverses matières les concernant. Treize conférences ont en outre été organisées pour ces intervenants dans 12 villes différentes, sans compter les 34 formations qui ont été données sur demande à des groupes plus restreints. Le Curateur

public a également participé à quatre congrès réservés à des professionnels ou à des associations : le congrès de l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, celui de l'Association québécoise pour l'intégration sociale, celui de la Fédération des CLSC et des CHSLD du Québec et celui de l'Association des hôpitaux du Québec.

L'ADMINISTRATION PROVISoire DES BIENS NON RÉCLAMÉS : UN GUICHET UNIQUE AU QUÉBEC

L'administration provisoire des biens non réclamés par le Curateur public vise plusieurs catégories de biens, dont les successions non réclamées, une grande variété de produits financiers non réclamés ainsi que les biens de propriétaires inconnus ou introuvables et ceux des sociétés dissoutes.

Le Curateur public récupère ces biens et les liquide, s'il y a lieu, pour en verser les sommes restantes aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances. Il a en conséquence la responsabilité de rechercher et d'aviser les ayants droit.

Le Curateur public assume cette fonction depuis 1948 en ce qui concerne les successions vacantes et certains autres biens. Par ailleurs, depuis juillet 1999, une nouvelle gamme de produits financiers s'est ajoutée à son administration, faisant du Curateur public le guichet unique pour la récupération des biens non réclamés au Québec. Un ayant droit peut récupérer un bien remis au Curateur public sans limite de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 \$, où le droit de réclamation est limité à dix ans.

Au cours de l'exercice financier 2000-2001, le Curateur public a poursuivi la mise en œuvre de mesures administratives axées sur la récupération des biens non réclamés, la constitution des dossiers dès la réception des biens et l'inscription de ces biens au registre public.

Concurremment, le Curateur public a poursuivi la réforme de ses activités concernant d'autres biens non réclamés. Il a réorganisé le travail des employés qui s'occupent des successions non réclamées pour former des équipes responsables des dossiers qui leur sont attribués. Il a travaillé à la mise en œuvre d'une nouvelle politique de recherche active des ayants droit dans le cas des dossiers dont le solde est excédentaire.

Les produits financiers non réclamés

Des modifications à la *Loi sur le curateur public* et à son règlement d'application sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 1999. Elles obligent le détenteur à transmettre au Curateur public les produits financiers non réclamés en sa possession, après avoir tenté de joindre leurs propriétaires.

Les principaux biens de nature financière que ces modifications législatives ont ajoutés à la compétence du Curateur public sont les dépôts d'argent dans une caisse d'épargne et de crédit, le contenu des coffrets de sûreté situés dans un établissement financier, les sommes payables en vertu d'un contrat d'assurance sur la vie, les biens détenus en fidéicommiss, les sommes payables pour le rachat de valeurs mobilières, les fonds et titres détenus par un courtier en valeurs mobilières pour le compte d'un client et les sommes payables en vertu d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite.

Lors de l'entrée en vigueur de ces modifications, la loi prévoyait des mesures transitoires selon lesquelles les détenteurs des nouveaux biens non réclamés devaient graduellement faire la remise de ces biens au Curateur public au cours de l'exercice financier 2000-2001. Pour faciliter la mise en œuvre de ces nouvelles dispositions, la loi donne au Curateur public le pouvoir de conclure des ententes, concernant notamment les modalités de remise. Au 31 mars 2001, 28 ententes avaient été signées et huit autres étaient en cours de négociation avec des institutions financières et d'autres détenteurs.

Plusieurs directions du Curateur public ont collaboré, avec des ressources informationnelles externes, à l'élaboration et à la mise en application d'un gabarit

informatique pour le transfert électronique des données relatives aux remises de biens non réclamés. Ce logiciel a été distribué aux détenteurs de biens non réclamés dont la remise comportait un nombre important de dossiers.

Le Curateur public a aussi tenu des rencontres d'information à l'intention des débiteurs ou des détenteurs de biens visés par la loi afin de les informer de leurs nouvelles obligations.

Le Curateur public s'est également donné les moyens d'administrer les produits financiers enregistrés en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* en mandant un fiduciaire accrédité pour mettre en place des fiducies fiscales qui peuvent recevoir, en franchise d'impôt, les régimes de retraite non réclamés, et pour créer un fonds commun de placement privé en vue d'y investir les actifs de ces régimes.

La valeur des biens non réclamés de nature financière administrés par le Curateur public au 31 mars 2001 atteint 22 932 893 \$.

Le Curateur public a reçu 1 241 demandes de réclamation de la part d'ayants droit de produits financiers non réclamés; il leur a restitué des sommes totalisant 779 860 \$.

Le tableau 21 fait état du solde des sommes récupérées relatives aux produits financiers non réclamés.

TABEAU 21
Solde des produits financiers selon la provenance

	Au 31 mars 2001	Au 31 mars 2000
Assurance-vie	1 333 014,00 \$	783 429,00 \$
Obligations et intérêts	3 866 986,00 \$	3 923 793,00 \$
Dépôts en argent	10 174 410,00 \$	8 662 075,91 \$
Biens en fidéicommiss	120 244,00 \$	— \$
Actions et dividendes	359 032,00 \$	— \$
Autres biens en garde	1 180 030,00 \$	347 823,00 \$
Coffrets de sûreté	128 055,00 \$	— \$
Régime de retraite	5 771 122,00 \$	66 637,00 \$
TOTAL	22 932 893,00 \$	13 783 757,91 \$

Les successions et autres biens non réclamés

Au cours de l'année 2000-2001, le Curateur public a poursuivi un projet spécifique visant l'élimination des retards dans le traitement des dossiers des successions non réclamées. Ainsi l'inventaire des investigations a diminué de près de 50 %, passant de

667 à 342, ce qui a contribué à ramener le délai moyen de 213 jours à 147 jours. Sur le plan du suivi du traitement des dossiers, le Curateur public a apporté des modifications administratives à leur processus de fermeture afin d'assurer un contrôle systématique de toutes les étapes de traitement et de raccourcir le délai de fermeture.

Le processus de traitement de chaque dossier est établi selon les étapes suivantes : l'ouverture du dossier, l'investigation, l'administration provisoire et la fermeture du dossier.

L'ouverture d'un dossier

Dès qu'une succession non réclamée est signalée au Curateur public, celui-ci s'assure que le dossier est conforme à ses exigences et procède à son ouverture. Le tableau 22 présente la répartition des nouveaux dossiers ouverts par catégorie.

TABLEAU 22

Nouveaux dossiers de successions et autres biens non réclamés ouverts par catégorie

Nouveaux dossiers	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Successions non réclamées	999	319	952
Successions des personnes incapables décédées	283	51	92
Sociétés dissoutes	64	19	84
Propriétaires inconnus ou introuvables	79	14	139
TOTAL	1 425	403	1 267

L'investigation

Pour certains biens, notamment les biens de propriétaires inconnus ou introuvables et les biens des successions non réclamées, les investigateurs doivent procéder à l'identification des biens qui devront faire l'objet d'une administration provisoire, puis veiller à leur transport et à leur entreposage, s'il y a lieu. Le

tableau 23 illustre les résultats des efforts fournis pour traiter le volume de ces investigations. Au cours de l'année précédente, le travail des investigateurs avait permis de diminuer de 16,8 % le niveau de l'inventaire des investigations. En 2000-2001, les résultats sont encore très positifs, l'inventaire de celles qui restent à faire ayant diminué de 47,5 %.

TABLEAU 23

Investigations

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Investigations à faire en début d'année	667	636	778
Nouvelles investigations	946	307	1 006
Investigations terminées	1 271	276	1 148
Investigations à faire à la fin de l'année	342	667	636

L'administration provisoire

Les responsables de dossiers voient à la récupération des comptes bancaires, des polices d'assurance, des comptes à recevoir et des autres avoirs. Ils procèdent à la liquidation des biens récupérés et à la vente des immeubles. En 2000-2001, on a dénombré 957 décisions administratives se rapportant principalement à des ventes de meubles, d'immeubles ou de véhicules ainsi qu'à diverses procédures judiciaires.

Le Curateur public dispose par vente aux enchères des meubles et des véhicules appartenant aux successions non réclamées ainsi que des biens récupérés dans les palais de justice et les postes de la Sûreté du Québec. Le produit de ces ventes est conservé pour fins de cession aux héritiers, aux ayants droit ou à l'État.

La fermeture des dossiers

Lorsque tous les biens ont été liquidés, le processus de fermeture du dossier est enclenché. Le tableau 24 présente un sommaire des dossiers fermés, par catégorie. En 2000-2001, dans 56 % des dossiers clos, la valeur de réalisation des actifs n'a pas été suffisante pour couvrir les honoraires du Curateur public, comparativement à 78 % l'année précédente. Dans ces cas, le Curateur public doit renoncer à ses honoraires de gestion. Les créanciers ont été partiellement remboursés dans 9,7 % des dossiers, soit dans la même proportion que l'année précédente. Les biens ont été remis aux ayants droit ou à l'État dans 32,7 % des cas, comparativement à 11,1 % au cours de l'exercice précédent.

TABEAU 24
Sommaire des dossiers de successions clos, par catégorie

Nombre de dossiers clos	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Remise aux ayants droit	32	4	50
Remise à l'État	319	150	*
Collocation partielle aux créanciers	104	64	208
Renonciation aux honoraires	599	204	1 164
Juridiction déclinée**	19	3	21
Total	1 073	425	1 443

* Compris dans la remise aux ayants droit.

** Type de fermeture notamment dans tous les cas où le Curateur public n'a pas à agir à titre de liquidateur et lorsqu'il décline juridiction et remet la charge de liquidateur aux héritiers.

Par ailleurs, dans le contexte de la gestion d'autres biens non réclamés, certains barrages sans maître sont administrés par le Curateur public, entre autres parce que leur propriétaire est inconnu ou introuvable ou parce qu'il s'agit de biens délaissés par une personne morale dissoute. En ce qui concerne la gestion de ces barrages, une entente administrative a été conclue avec le ministère de l'Environnement, en janvier 2001, pour la supervision des travaux d'entretien et de réparation.

Certaines ruelles du quartier Limoilou à Québec appartiennent à diverses compagnies dissoutes et sont donc confiées à l'administration provisoire du Curateur public. Une entente a été conclue, en janvier 2001, avec la Ville de Québec afin de favoriser l'aménagement et l'amélioration de telles ruelles situées sur son territoire.

À la suite de modifications législatives entrées en vigueur le 1^{er} mai 2000, le Curateur public a clos le mandat d'administration provisoire des véhicules automobiles confisqués en vertu du Code de la sécurité routière, ces véhicules ne relevant plus de sa compétence.

L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE DU CURATEUR PUBLIC

La réforme entreprise au Curateur public de même que les nouvelles orientations gouvernementales en matière de modernisation de la gestion publique ont marqué de façon importante les activités d'administration générale de l'organisme.

La gestion des plaintes

Le Curateur public accorde beaucoup d'importance à la gestion des plaintes qu'il reçoit. Il définit une plainte comme étant l'expression verbale ou écrite

d'une insatisfaction formulée par toute personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'une action de l'organisation. Cette insatisfaction peut se manifester à l'égard de tous ses services et de toutes ses activités. Par ailleurs, on se doit de souligner la différence entre la plainte et le signalement. On entend par signalement toute situation, toute action directe ou indirecte, toute omission pouvant causer un préjudice à une personne, à son patrimoine ou porter atteinte à ses droits et qui est rapportée à un employé du Curateur public par une personne externe. Une plainte met en cause les services directs du Curateur public.

Après s'être donné, en 1999-2000, une politique de gestion des plaintes, le Curateur public a actualisé les processus qui s'y rapportent en 2000-2001. Cette opération avait comme objectif d'assurer que les valeurs de transparence, de respect, d'équité et d'intégrité de l'organisme ne restent pas des vœux pieux, mais qu'elles se concrétisent dans la réalité. Depuis qu'il a entrepris sa réforme, le Curateur public fonde en effet toutes ses actions en matière de gestion des plaintes sur les principes suivants : être à l'écoute, responsabiliser l'ensemble des employés à cet égard, agir avec cohérence et célérité.

À la lumière de ces objectifs, le Curateur public s'est efforcé d'accuser réception de chaque plainte en communiquant avec le plaignant dans un délai de 48 heures.

Quant au délai moyen de traitement des plaintes, il s'est considérablement raccourci; il est passé de 101 jours en 1999 à 35,7 jours au premier trimestre de l'an 2000 et à 33 jours en 2000-2001.

Le tableau 25 indique les délais de traitement des plaintes en 2000-2001. Dans 65,2 % des cas, les plaintes ont été réglées en moins de 20 jours.

TABEAU 25
Délai de traitement et nombre de plaintes traitées

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Délai moyen de traitement*	33	35,7	101
Nombre de demandes traitées	237	77	462

* Ces délais n'incluent pas les périodes d'attente qui échappent à l'autorité du Curateur public, par exemple les procédures judiciaires.

TABEAU 26
Nombre de plaintes en traitement

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Solde (en début de période)	74	79	73
Plaintes reçues	207	72	468
Plaintes traitées	237	77	462
Solde (en fin de période)	44	74	79

Estimant que ces plaintes constituent un moyen de choix pour jauger le degré de satisfaction de la clientèle, le Curateur public s'est interrogé sur les motifs de mécontentement et sur les outils dont il s'est doté pour mieux répondre aux attentes. En ce sens, il a continué de produire des statistiques à l'intention des gestionnaires pour identifier les plaintes systémiques et pour mettre en place les correctifs permettant d'améliorer les services.

L'identification de plaintes de nature systémique a notamment permis de mettre sur pied divers comités d'étude qui ont adopté des recommandations et vu à leur mise en place. On peut donner comme exemple la révision de la politique des signalements. L'analyse

de ces plaintes systémiques a également permis l'élaboration de directives assurant la remise des cadeaux en argent faits par des tiers à une personne représentée, par exemple. Le Curateur public qualifie de systémique toute plainte qui peut toucher une partie de ses activités ou générer un grand nombre d'autres plaintes similaires. Il a identifié 20 motifs de cette nature en 2000-2001.

Le tableau 27 permet de voir l'évolution des principaux motifs de plaintes, tant en matière de protection et de représentation des personnes incapables qu'à l'égard de l'administration provisoire des biens non réclamés.

TABEAU 27
Motifs de plaintes par catégorie

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
	%	%	%
Gestion des biens	38	34	28
Protection de la personne – plan de soins	18	15	7
Relations avec le personnel	13	10	8
Surveillance des représentants légaux	10	10	8
Délai d'exécution	5	7	9
Honoraires du Curateur public	5	8	9
Communications (verbales ou écrites) (*)	6	s.o.	s.o.
Service du réseau de la santé	0	3	12
Demande d'enquête (*)	0	s.o.	s.o.
Gestion des biens non réclamés	n.d. (**)	n.d.	4
Autres	5	13	15
TOTAL :	100 %	100 %	100 %

(*) Ajout de nouvelles catégories depuis le 1^{er} janvier 2001.

(**) Intégré aux autres catégories.

Le Curateur public a analysé les répercussions du règlement de ces plaintes sur le traitement des dossiers et il a mesuré ses interventions auprès des différentes unités administratives concernées. Ainsi ces actions ont notamment eu pour résultats l'accélération du traitement des dossiers, la modification des décisions ou l'amélioration des communications entre le Curateur public et ses interlocuteurs.

Le nombre de plaintes a diminué de près de 50 % en un an. Cette diminution semble attribuable au changement de contexte dans lequel a évolué le Curateur public en 2000-2001, comparativement à la période précédente, et dénote une amélioration de la qualité des services rendus.

TABLEAU 28

Interventions requises aux dossiers du Curateur public à la suite d'une plainte

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Nombre de dossiers modifiés / nombre de plaintes traitées	118/237	25/77	167/462
Pourcentage	49,7 %	32,4 %	36,1 %

Un cadre de gestion axé sur les résultats

La mise en œuvre du nouveau cadre de gestion, tel que défini par la *Loi sur l'administration publique* entrée en vigueur en mai 2000, a constitué l'une des priorités du Curateur public en 2000-2001. À cet égard, l'organisme s'est engagé sur la voie de la modernisation et a préparé son plan stratégique pluriannuel 2000-2004, qu'il déposait à l'Assemblée nationale en avril 2001.

Le Curateur public a aussi produit les deux déclarations de services aux citoyens concernant la protection et la représentation des personnes incapables d'une part, et l'administration provisoire des biens non réclamés d'autre part. Tous ces documents ont été rendus publics en avril 2001.

La gestion des ressources humaines

Le Curateur public s'est employé à consolider la structure administrative et à pourvoir aux emplois additionnels qui lui ont été accordés par le Conseil du Trésor. Par ailleurs, la réforme entreprise par l'organisme implique aussi la réforme du cadre de gestion des ressources humaines mises à sa disposition. Différents travaux ont été réalisés à cette fin au cours de la dernière année.

Au 31 mars 2001, le Curateur public comptait un effectif autorisé par le Conseil du Trésor de 453 postes ou équivalents à temps complet (ETC), dont 26 occasionnels, soit 50 de plus que ceux accordés au 1^{er} avril 2000. De plus, quelque 60 autres postes étaient occupés par du personnel occasionnel affecté principalement au traitement des dossiers en retard et pour lesquels l'organisme s'est vu accorder un budget spécifique.

Dans le cours de ses activités de dotation, le Curateur public s'est, cette année encore, employé à respecter les orientations gouvernementales en ce qui concerne l'égalité dans l'emploi pour les membres de communautés culturelles, les anglophones et les autochtones, lorsque la situation le permettait. En effet, depuis le 1^{er} juin 1999, les ministères et organismes doivent tendre vers un taux d'embauche de 25 %. Pour sa part, le Curateur public avait atteint, au 31 mars dernier, un taux de 5,2 % chez son personnel permanent et de 21,9 % chez son personnel occasionnel, alors que 50 % des stagiaires et 63,6 % des étudiants engagés correspondaient à cette norme.

Conformément au plan d'action poursuivi, l'organisme a achevé, en cours d'exercice, la composition de son équipe d'encadrement. Il s'est également employé à augmenter le nombre de professionnels à son emploi, condition à remplir pour accroître son expertise et assurer aux citoyens représentés des services de qualité et adaptés à leurs besoins. Au 31 mars 2001, l'organisme comptait en effet 158 employés professionnels, un nombre en hausse de 37 % par rapport à l'exercice précédent. Ces personnes sont issues de différents milieux professionnels, tels que la médecine, le droit et le travail social pour n'en nommer que quelques-uns.

De nombreux efforts ont été également fournis pour stabiliser l'effectif de l'organisme en accroissant le nombre d'employés permanents. Pour y parvenir, le Curateur public a lancé, en cours d'année, 74 offres de mutation et d'affectation, en plus de réaliser quatre concours de recrutement et un de promotion. Toutes ces activités ont permis à l'organisme d'accueillir 97 nouveaux employés permanents. Au 31 mars 2001, il comptait 309 employés permanents, une hausse de 15 % par rapport à l'an passé.

TABEAU 29
Répartition du personnel au Curateur public

Répartition par groupe	Femmes		Hommes	
	Nb	%	Nb	%
Catégories				
Haute direction	0	0,0	1	100,0
Cadres supérieurs	6	31,6	13	68,4
Cadres intermédiaires	3	50,0	3	50,0
Professionnels	108	65,1	58	34,9
Fonctionnaires	236	70,9	97	29,1
Total	353	67,2	172	32,8
Effectif total	525*			

* L'effectif total comprend 72 personnes engagées pour des projets spécifiques visant à combler les retards.

Parmi l'effectif total du Curateur public, on comptait 0,6 % de personnes handicapées et 8,6 % de personnes issues de communautés culturelles.

Le Curateur public s'est doté d'une politique de développement en matière de ressources humaines. Quelque 1 300 jours ont été consacrés à la formation et au perfectionnement du personnel en 2000-2001. Il s'agit d'un investissement de l'ordre de 1,25 % de la masse salariale de l'organisme.

Ces activités ont visé tant l'accueil et l'intégration au travail du nouveau personnel que le perfectionnement dans différents domaines des employés déjà en fonction. En voici quelques exemples :

- formation sur l'application du nouveau règlement de tarification de l'organisme adopté le 1^{er} avril 2000;
- initiation au cadre législatif du Curateur public et aux autres législations connexes;
- formation de l'ensemble du personnel sur les modifications apportées aux systèmes informatiques de l'organisme;
- formation du personnel juridique sur le droit applicable en matière de protection et de représentation des personnes inaptes.

À l'interne, le Curateur public a utilisé divers moyens de communication pour faire connaître à ses employés les mesures prises par la direction aux différentes étapes de la réforme en cours. Il a été particulièrement actif dans la promotion de la modernisation de la gestion publique.

La gestion des ressources financières

En matière de gestion financière, deux décisions gouvernementales majeures ont trouvé application en 2000-2001 : la confirmation du statut budgétaire de l'organisme et le changement à la tarification.

L'année financière 2000-2001 constitue donc pour le Curateur public un premier exercice en tant qu'organisme budgétaire. En effet, la *Loi modifiant certaines dispositions législatives concernant le Curateur public* lui conférait ce statut le 1^{er} avril 2000. À cette date, l'actif net du fonds général a été transféré au Fonds consolidé du gouvernement du Québec. Les opérations du fonds général ont également été transférées.

Pour la première fois, l'organisme a mené la défense de ses crédits et une revue de programmes. Il a également implanté un système de suivi budgétaire trimestriel par centre de responsabilité. À cette fin, il a réussi en 2000-2001 le passage au système comptable gouvernemental SYGBEC; ce système est maintenant intégré dans la gestion de ses opérations et dans sa comptabilité générale.

Les crédits totaux du Curateur public pour l'exercice financier 2000-2001 se sont élevés à près de 37,6 millions de dollars, incluant une somme de 3,1 millions de dollars consacrée à des projets spécifiques. Compte tenu des délais inévitables de dotation et de mise en place des nouvelles orientations, les dépenses se sont élevées à plus de 34,6 millions de dollars. Le Curateur public périmait ainsi près de 3 millions de dollars. De ce montant, le Conseil du Trésor autorisait le report d'une somme de 640 000 \$ pour l'année financière 2001-2002. Ce report correspondait aux crédits périmés alloués pour les projets spécifiques.

En ce qui a trait aux revenus générés par le Curateur public et versés au Fonds consolidé du revenu, ils proviennent essentiellement de deux sources : la tarification de certains des services de l'organisme et la liquidation de biens non réclamés. Pour l'exercice 2000-2001, les revenus du Curateur public versés au Fonds consolidé du revenu ont totalisé 11,9 millions de dollars.

Un nouveau règlement de tarification a été mis en application le 1^{er} avril 2000. Il a été précédé d'une importante révision des principes de tarification des services offerts aux personnes représentées. Cette révision a amené le Curateur public à éliminer toute tarification relative à la protection de la personne et à baser ses nouveaux tarifs relatifs à la gestion des

patrimoines sur le prix de revient et, dans la mesure du possible, sur le coût du marché. Le Curateur public a donc modifié ses opérations comptables en fonction de la nouvelle tarification dont il est fait état à l'annexe 2.

Voici l'état des revenus et des dépenses du Curateur public pour l'exercice terminé le 31 mars 2001.

REVENUS ET DÉPENSES

En dollars

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU			
Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens	5 870 581	1 001 822	10 505 066
Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées	1 000 877	456 681	1 047 283
Sous-total	6 871 458	1 458 503	11 552 349
Honoraires non exigés*	1 166 688	72 285	756 271
Sous-total	5 704 770	1 386 218	10 796 078
Biens non réclamés liquidés**	5 985 459	—	—
Intérêts sur les avances aux comptes sous administration	173 763	39 910	349 565
Autres revenus	35 104	56 204	396 570
Allocation de soutien au financement	—	4 700 000	12 362 000
Subvention du gouvernement du Québec	—	2 000 000	8 000 000
Contribution du gouvernement du Québec	—	—	(711 677)
Total	11 899 096	8 182 332	31 192 536
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC			
Traitements et avantages sociaux	23 576 311	6 987 459	18 806 653
Loyers	2 823 183	845 607	2 073 691
Services professionnels, administratifs et autres	2 513 736	469 656	2 772 794
Transport et communications	1 727 037	379 376	1 228 967
Fournitures et approvisionnements	453 239	149 060	430 165
Matériel et équipement	365 755	192 615	1 244 432
Entretien et réparations	274 357	108 757	389 682
Compensation des pertes financières	—	—	(711 677)
Autres	180 026	164 092	440 493
Créances douteuses*	680 774	345 442	2 053 975
Amortissement	2 021 721	613 992	2 151 722
TOTAL	34 616 139	10 256 056	30 880 897

* Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer des personnes est reconnue en vertu des critères établis selon ses directives ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

** Les biens non réclamés liquidés correspondent aux sommes provenant de la liquidation des biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public, qui sont remis au ministre des Finances, en l'absence d'un bénéficiaire de l'administration. Depuis le 1^{er} avril 2000, ces sommes sont comptabilisées comme revenus dans les états financiers du Curateur public, alors qu'antérieurement elles étaient comptabilisées dans les états financiers du ministère des Finances.

Projets spéciaux

Pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2001, les dépenses attribuables aux projets non récurrents ont été de 2 339 810 \$ et se détaillent ainsi :

- Projet « Retard » pour 1 311 847 \$
- Projet « Gestion documentaire » pour 768 376 \$
- Projet « Destitution des tuteurs et curateurs privés » pour 192 290 \$
- Projet « Formation » pour 67 297 \$

La gestion des ressources matérielles

En matière de gestion des ressources matérielles, la décentralisation des services de protection et l'accroissement du personnel ont entraîné d'importants travaux de réaménagement au siège social du Curateur public à Montréal. L'organisme a également supervisé le déménagement du point de services de Chicoutimi de même que l'aménagement de nouveaux locaux à Rimouski et à Hull afin qu'ils soient pleinement opérationnels au début d'avril 2001.

La gestion des dossiers de protection

Le Curateur public a mené à terme un important projet de restructuration d'environ 34 000 dossiers relatifs aux régimes de protection publics et privés; ces dossiers sont désormais divisés en tomes, ce qui en facilite la gestion et la consultation.

L'organisme a également conçu et implanté un modèle de classification des dossiers administratifs. Une politique de gestion documentaire a été élaborée et des directives sur la circulation des dossiers ont été mises en application. Pour faire face de façon efficace à l'accroissement du volume d'envois, le Curateur public a réorganisé ses activités de réception et d'expédition du courrier : il a réaménagé les lieux destinés à cet usage, il s'est doté d'équipements plus performants et il a eu recours à un fournisseur externe lorsque cela s'avérait nécessaire.

La gestion des ressources informationnelles

Des travaux importants ont été requis par le Curateur public pour s'assurer que les ressources informationnelles soient véritablement au service de ses projets de développement et de la modernisation de ses services.

Pour pouvoir transférer des données de façon sécuritaire, le système informatique du Curateur public a été doté d'un pare-feu et d'une infrastructure de sécurité. Ces contrôles protègent la confidentialité des données échangées avec des personnes ou des organismes à l'extérieur du Curateur public. Ils sont particulièrement utiles dans la récupération et la

remise des produits financiers non réclamés. En effet, les détenteurs d'un nombre important de tels produits peuvent les transférer par voie informatique au Curateur public, ce qui simplifie et accélère le processus. De plus, cela aura permis l'accès sécuritaire des citoyens aux registres logés dans le site Internet du Curateur public, implanté en avril 2001.

À l'interne, les ressources informationnelles ont travaillé à constituer des bases de données dénominalisées pour que les employés du Curateur public qui travaillent à la planification des services puissent faire des recherches et produire des statistiques sur la clientèle du Curateur public tout en respectant la confidentialité des dossiers.

Étant donné le nombre croissant d'employés et d'informations à traiter, le Curateur public a augmenté la puissance des serveurs de son système informatique. Dans un souci d'efficacité, il a migré vers une technologie plus performante pour ses opérations quotidiennes. Une formation sur cette nouvelle technologie a été donnée aux employés concernés. Le Curateur public a également établi à l'interne un réseau de 25 relayeurs qui soutiennent les collègues de leur unité de travail dans l'utilisation du nouveau système.

Pour assister les employés dans leurs opérations quotidiennes et pour résoudre les problèmes reliés à la bureautique, le Curateur public a mis à leur disposition un centre d'appels qui répond aux besoins de première ligne, les problèmes plus importants étant toujours résolus par le personnel en place. Enfin, 150 appareils ont été remplacés par des micro-ordinateurs plus modernes afin de réduire les irritants attribuables à une technologie désuète.

À la fin de 2000-2001, le Curateur public peut compter sur une infrastructure moderne. Par ailleurs, son système d'applications n'a pas été adapté aux nouvelles modifications. Une firme a été retenue à la fin mars pour la préparation du plan stratégique des technologies.

Les communications

Au cours de l'année 2000-2001, les communications du Curateur public ont été orientées vers le soutien à la réforme et la diffusion, tant à l'interne qu'à l'externe, des décisions et des orientations de l'organisation.

Ainsi, pour répondre aux besoins d'information de la population en général, l'organisme a mis à la disposition du public, dans ses bureaux et dans ceux de Communication-Québec, un assortiment de dépliants et de brochures sur la nature des services qu'il rend. Afin de faire connaître les changements à sa loi, il a publié deux nouveaux dépliants : un sur les successions non réclamées et un sur les produits financiers

non réclamés. Pour un public plus spécialisé, il a publié un dépliant sur le consentement aux soins. Conformément aux orientations gouvernementales, il a produit et diffusé sa planification stratégique 2001-2004 et son résumé, ainsi que deux déclarations de services aux citoyens en matière de protection et de représentation des personnes incapables et en matière d'administration provisoire des biens non réclamés. Tous les documents imprimés du Curateur public sont disponibles dans son site Internet.

Dans le but d'informer adéquatement les citoyens, le Curateur public a organisé une tournée de 16 conférences sur les régimes publics et privés de protection ainsi que son rôle, destinées au grand public, dans 12 villes québécoises; trois de ces conférences ont été données en anglais. Il a aussi participé à quatre salons grand public : le Salon des aînés de Québec, le congrès de la Fédération de l'Âge d'or du Québec, la Semaine du Barreau et le Salon Info-Services de Drummondville.

Le Curateur public a aussi fait le développement et la promotion de l'affichage dans son site Internet des registres des personnes sous régime public et privé de protection ainsi que des mandats en cas d'incapacité homologués. Ce nouveau service, en vigueur le 1^{er} avril 2001, permettra à qui le veut de consulter ces registres par ordinateur afin de s'assurer qu'une personne a été juridiquement déclarée incapable. L'organisme a aussi fait la conception et l'élaboration du projet de mise en ligne du registre des biens non réclamés sous administration provisoire du Curateur public; cette mise en ligne devrait se faire dans les premiers mois de l'année 2001-2002.

La politique linguistique

En matière de politique linguistique, le comité créé à cet effet en 1999 par le Curateur public s'est réuni deux fois au cours de l'année 2000-2001 pour assurer la réalisation d'un plan d'action arrêté en mars 2000.

Dans le contexte de ce plan d'action, diverses mesures ont été prises pour rendre conformes à la politique linguistique les équipements de bureau et le matériel informatique. Tous les documents publics du Curateur public sont désormais soumis à une révision linguistique.

Le Curateur public a fait le recensement de ses exigences de la connaissance du français et d'autres langues lors du recrutement d'employés selon les postes à pourvoir. Il a aussi fait le point sur l'utilisation du français comme langue de travail chez les fournisseurs de services avec qui il signe des contrats.

Les renseignements généraux

En 2000-2001, les préposés aux renseignements ont reçu 26 888 appels téléphoniques relatifs aux services du Curateur public, comparativement à 27 153 pour toute l'année 1999. Les demandes de renseignements avaient pour objet une trentaine de services différents. Le tableau 30 illustre les demandes les plus représentatives.

TABLEAU 30
Demandes de renseignements par catégorie

OBJET	NOMBRE
Registres du Curateur public	3 929
Biens non réclamés	3 463
Mandats en cas d'incapacité	2 211
Régimes privés	1 501
Régimes publics	1 485
Honoraires	1 034
Rapports annuels (au privé)	844
Redditions de comptes (au privé)	628
Consentements aux soins	494
Tutelles au mineur	488

La protection des renseignements personnels et l'accès à l'information

Le Curateur public accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels dont il est le dépositaire. Deux lois encadrent son action : la *Loi sur le curateur public* et la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

En 1999, le Curateur public avait constitué son Comité de protection des renseignements personnels, en conformité avec les orientations gouvernementales. Ce comité s'est réuni quatre fois en 2000-2001; il a continué à mettre en application le plan d'action qu'il avait conçu à partir de la « Déclaration des valeurs du Curateur public du Québec en matière de protection des renseignements personnels », adoptée par le comité de gestion et diffusée à tous les employés en 1999.

Plusieurs mesures de ce plan d'action ont été réalisées en 2000-2001 :

- une politique relative à l'utilisation de renseignements personnels à des fins de recherche et de sondage a été soumise pour approbation à la Commission d'accès à l'information (CAI);
- dans un souci de transparence et bien que la loi ne l'y oblige pas, le Curateur public a décidé d'inscrire aussi au Registre de communications

des renseignements personnels constitué en vertu de la Loi sur l'accès toutes les ententes et les communications de renseignements personnels qui sont faites en vertu de la *Loi sur le curateur public*;

- la politique concernant l'accès aux documents couverts par la *Loi sur le curateur public* a été modifiée afin de mieux encadrer le pouvoir discrétionnaire du Curateur public en cette matière et de préciser sa politique interne en matière de consentement de la personne inapte à la communication de renseignements personnels la concernant. Le Curateur public doit maintenant, dans la mesure du possible, obtenir l'avis de la personne protégée et la tenir informée des décisions prises à son sujet;
- l'inventaire et l'analyse des données recueillies pour constituer les dossiers des personnes sous régime de protection ont été réalisés. Le Curateur public veut ainsi s'assurer que seuls les renseignements nécessaires à l'accomplissement de sa mission sont consignés dans ces dossiers. La définition des profils d'accès aux dossiers des employés s'est par ailleurs poursuivie, en parallèle avec les modifications aux processus opérationnels.

De plus, le Curateur public a continué d'intégrer aux attentes annuelles qu'il signifie à ses cadres des attentes concernant la protection des renseignements personnels. Les cadres ont fait de même avec leurs employés. Le Curateur public a aussi poursuivi l'actualisation et la mise en œuvre de son plan de sécurité de l'information.

Pour l'année 2001-2002, le Curateur public s'est fixé comme priorités de mettre en œuvre les décisions prises au sujet de la collecte de données à des fins de recherche et de sondage, d'élaborer et d'implanter les contrôles nécessaires à l'accès aux données des dossiers physiques et informatiques en fonction des nouveaux processus, de former et de sensibiliser l'ensemble des employés aux règles d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels et d'établir le diagnostic de conformité des profils d'accès aux renseignements nominatifs, conformément aux politiques gouvernementales.

Le Curateur public a également traité 464 demandes d'accès à l'information entre le 1^{er} avril 2000 et le 31 mars 2001. De ce nombre, certaines sont faites en vertu de la *Loi sur le curateur public*, d'autres en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Le tableau 31 les répartit suivant la loi de référence.

TABEAU 31
Demandes d'accès à l'information

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Loi sur le curateur public	206	56	151
Loi sur l'accès	258	50	272

La *Loi sur le curateur public* régit l'accès aux dossiers du Curateur public concernant les personnes qu'il représente ou dont il administre les biens. Seuls ont accès à ces dossiers :

- le personnel du Curateur public dans l'exercice de ses fonctions;
- la personne représentée elle-même ou ses ayants cause ou héritiers et le titulaire de l'autorité parentale ou son représentant, s'il s'agit d'un mineur;
- le conjoint, un proche parent, un allié ou toute autre personne ayant démontré un intérêt pour la personne représentée ou la personne qui a reçu

une délégation du Curateur public, avec l'autorisation de ce dernier;

- le Protecteur du citoyen;
- le Vérificateur général.

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* régit l'accès aux dossiers concernant les régimes privés de protection ainsi qu'aux dossiers en instance d'ouverture. Cette loi régit aussi l'accès aux documents administratifs du Curateur public. Le tableau 32 ventile par catégorie les demandes d'accès faites en vertu de cette loi.

TABLEAU 32

Demandes faites en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics* et sur la protection des renseignements personnels

	2000-2001	2000 (1 ^{er} trimestre)	1999
Dossiers en instance d'ouverture	0	0	0
Dossiers de régimes privés	128	36	138
Documents administratifs	130	14	134

Le Curateur public tient un registre des renseignements nominatifs transmis en vertu de l'une ou l'autre loi. En 2000-2001, la Commission d'accès à l'information a reçu quatre demandes de révision des décisions du Curateur public en cette matière.

L'ORGANISATION

Le Curateur public s'est doté d'une structure administrative et d'un plan d'effectif qui lui permettent de répondre aux impératifs de la réforme qu'il a entreprise et de remplir adéquatement et avec efficacité sa mission sociale, à l'échelle du territoire du Québec.

Les ressources du Curateur public sont réparties de manière à soutenir la direction de l'organisme, à offrir des services directs aux citoyens ou encore, à pourvoir l'institution de services administratifs qui assurent sa bonne marche.

L'action du Curateur public, dans le contexte de son mandat, s'appuie sur différents principes, dont la primauté, le respect et la satisfaction de sa clientèle, une philosophie d'intervention proactive de même qu'une gestion moderne et performante des ressources dont il dispose.

Les services de soutien-conseil à la direction du Curateur public

Ces services regroupent le Secrétariat général et les communications, les relations avec les clientèles et leur milieu, la vérification, la planification et la coordination de même que les services juridiques. Ils assistent et conseillent le Curateur public et ses différentes directions dans leurs relations avec ses diverses clientèles, qui comptent les personnes représentées, leur famille et leurs proches, les institutions et les citoyens. Ces services apportent également leur appui au Curateur public relativement au développement et au rayonnement de l'institution.

Le Secrétariat général et les communications

Le Secrétariat général assume un rôle de coordination et de soutien pour l'organisation. Il assiste et

conseille le curateur public et l'ensemble des gestionnaires dans la conduite des affaires courantes ainsi que dans la gestion des communications et de l'information. À cette fin, il voit à la gestion régulière du bureau du curateur public et assure la liaison entre le curateur, les directions de l'organisme, le cabinet ministériel et les organismes centraux.

En matière de communications, il exerce un rôle conseil et voit à la coordination stratégique des communications internes et externes. Il propose les orientations stratégiques en cette matière en plus d'élaborer les plans d'action qui contribueront à promouvoir le rôle et les responsabilités de l'organisme ainsi que les services qu'il offre à ses différentes clientèles. Il est également responsable de la gestion du centre de documentation du Curateur public.

C'est le Secrétariat général qui a la responsabilité de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Il applique les lois qui concernent ces champs d'activité. Il exerce un rôle conseil en cette matière en plus de veiller au traitement des demandes d'accès reçues par le Curateur public.

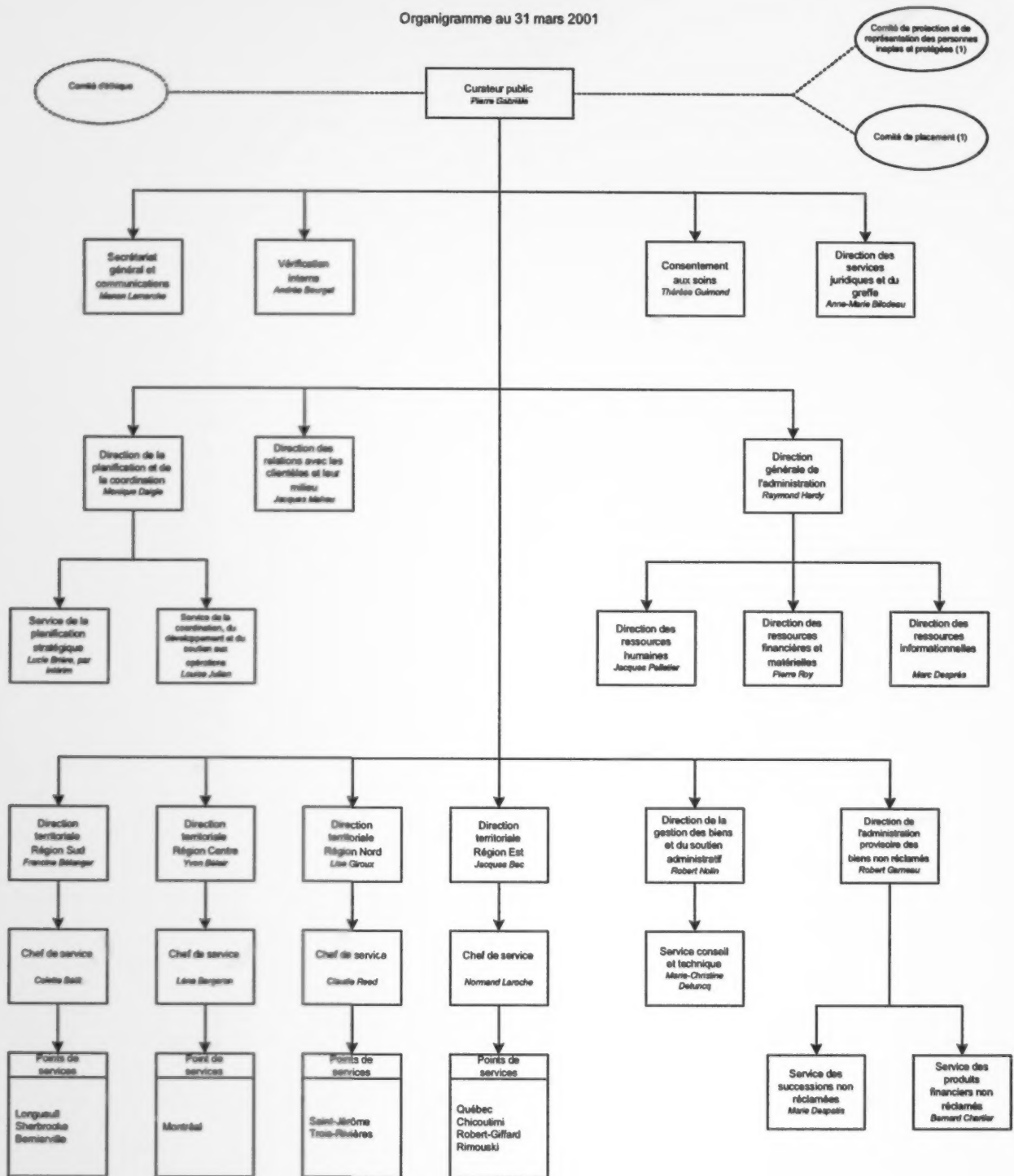
Il voit enfin au respect des obligations établies par la *Charte de la langue française* et à l'application de la politique linguistique du Curateur public.

La vérification interne

Le mandat de la vérificatrice interne est de procéder à la mise en œuvre du plan directeur de vérification du Curateur public par une évaluation objective et indépendante de l'administration et de la gestion de l'organisme. Il consiste aussi à informer les autorités de la pertinence et de la suffisance des mécanismes de contrôle interne en vigueur.

La vérificatrice interne formule les recommandations nécessaires en ce qui a trait aux mécanismes qui garantissent l'assurance de la qualité tant sur le plan des moyens qu'en matière de résultats. Elle procède également à des enquêtes internes.

Organigramme au 31 mars 2001



(1) Ces deux comités sont formés en vertu de la Loi sur le curateur public.

La Direction des relations avec les clientèles et leur milieu

Cette direction a pour mandat de contribuer, dans un souci de justice et d'équité, à l'amélioration continue des services offerts aux citoyens déclarés inaptes. Elle vérifie et analyse toute plainte provenant d'un usager, d'un citoyen ou d'un organisme à l'égard d'une décision ou d'un service du Curateur public.

La Direction des relations avec les clientèles et leur milieu a aussi pour rôle d'établir et de maintenir un lien de collaboration avec d'autres organismes dont la mission est complémentaire à celle du Curateur public, de répondre à leurs demandes, de proposer des protocoles d'entente et de collaboration et d'en assurer le suivi.

La Direction de la planification et de la coordination

Cette direction a pour mandat de développer et de tenir à jour des connaissances relatives à la protection des personnes inaptes ainsi qu'à l'administration des biens non réclamés. Pour ce faire, elle effectue des études et des recherches et conçoit des orientations et des politiques fidèles à la mission du Curateur public. Elle révisé les programmes d'activités de tous les services aux citoyens et soutient leur mise en œuvre. Elle veille de plus à la conception de la planification stratégique du Curateur public et à la mise en application d'une gestion axée sur les résultats, conformément à la nouvelle loi sur l'administration publique.

Deux services font partie de cette direction : le Service de la planification stratégique et le Service du développement et du soutien aux opérations.

La Direction des services juridiques et du greffe

La Direction des services juridiques a pour mandat de représenter le Curateur public devant les tribunaux et de rédiger tous les actes nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Elle a un rôle conseil en matière législative et réglementaire. Lui incombe aussi la responsabilité de la cohérence juridique des travaux de 13 autres avocats et notaires rattachés à différentes directions de l'organisation envers qui la directrice des services juridiques et du greffe agit à titre de supérieur hiérarchique.

Depuis l'an dernier, les avocats qui travaillent dans les directions territoriales représentent le Curateur public dans les procédures judiciaires concernant l'ouverture d'un régime de protection et, le cas échéant, lors de l'établissement des mesures provisoires visant à assurer la protection d'une personne ou de ses biens. Ces juristes prennent également l'initiative des procédures judiciaires visant le remplacement des tuteurs et

des curateurs privés qui ne s'acquittent pas de leurs obligations.

Le greffe, quant à lui, enregistre tous les actes officiels requis pour l'administration des régimes de protection et des biens non réclamés, incluant les procédures judiciaires. Le Curateur public a l'obligation, en vertu de la *Loi sur le curateur public*, de tenir un registre public sur les personnes appartenant aux catégories suivantes : les tutelles au mineur, les tutelles au majeur et les curatelles au majeur de même que les mandats en cas d'inaptitude homologués. Ces trois registres sont conservés et tenus à jour par le greffe.

Les services directs aux citoyens

Le Curateur public rend des services directs aux citoyens du Québec en administrant les régimes publics de protection et en surveillant les régimes de protection privés ainsi qu'en administrant provisoirement les biens non réclamés et en les remettant à leurs ayants droit ou au Trésor public, le cas échéant.

Ces différentes activités sont réparties entre les directions territoriales, l'unité des consentements aux soins, la Direction de la gestion des biens et du soutien administratif ainsi que la Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés.

Les directions territoriales

Quatre directions territoriales ont été créées en juillet 1999, principalement afin de permettre au Curateur public de se rapprocher des personnes inaptes représentées vivant à domicile ou en établissement, dans l'ensemble des régions du Québec.

Les directions territoriales ont pour fonctions d'offrir les services de protection du Curateur public suivant les pouvoirs et les obligations que la loi énonce pour chacun des régimes en vigueur et de représenter l'institution auprès de l'ensemble des citoyens. Elles doivent s'assurer que toutes les demandes de protection sont traitées avec promptitude et équité. Au 31 mars, l'ensemble des directions territoriales comptaient 50 % de l'effectif total. Elles sont établies à Montréal (région Centre), à Longueuil (région Sud), à Saint-Jérôme (région Nord) et à Québec (région Est). Pour servir leur vaste territoire, les directions situées à l'extérieur de Montréal ont implanté des points de services dans des centres urbains régionaux. Elles ont aussi ouvert des points de services dans certains établissements du réseau de la santé et des services sociaux situés sur leur territoire et qui hébergent un nombre important de personnes représentées.

L'unité des consentements aux soins

Le Code civil du Québec stipule que tout citoyen doit pouvoir donner son consentement libre et éclairé

aux soins médicaux qu'on lui propose. Cependant, lorsqu'une personne déclarée inapte n'est pas en mesure de le faire, la loi autorise son tuteur ou son curateur à y consentir à sa place. Au nom des citoyens représentés incapables de le faire eux-mêmes et dans leur seul intérêt, l'unité des consentements aux soins du Curateur public reçoit les demandes de consentement formulées par le réseau de la santé et des services sociaux, les traite et formule une recommandation au Curateur public ou à son représentant. Ces demandes concernent le changement de leur milieu de vie ou leur hébergement, les soins médicaux, la captation et l'utilisation de leur image ou de leur voix par un tiers ou leur participation à un programme de recherche.

Afin de se rapprocher des personnes représentées, cette fonction a été partiellement décentralisée en 2000-2001. L'unité des consentements assure la présidence d'une table de concertation qui regroupe les médecins et les infirmières et infirmiers du Curateur public.

La Direction de la gestion des biens et du soutien administratif

Cette direction centrale offre tous les services indispensables à l'administration du patrimoine des citoyens sous régime de protection public. Elle assure notamment la perception et l'encaissement des prestations et des allocations de la personne protégée, voit au paiement de ses frais d'hébergement, de ses comptes courants et de ses menues dépenses. Elle produit ses déclarations fiscales, effectue le traitement des avis de cotisation et s'assure d'obtenir les pièces d'identification nécessaires pour la personne ou requises par la loi. Elle fait la gestion de ses assurances, de ses placements et de ses immeubles en plus d'être responsable de l'entreposage de ses biens meubles, s'il y a lieu. Elle effectue la supervision des ventes à l'encan confiées à l'entreprise privée. Cette direction a aussi la responsabilité de produire les redditions de comptes et de faire la remise des biens aux ayants droit. Elle voit à l'enregistrement des effets négociables en plus de s'occuper de percevoir les comptes à recevoir.

Lorsque le Curateur public est responsable d'administrer les biens d'une personne représentée, un de ses conseillers établit avec celle-ci un budget en fonction de ses revenus et prend les décisions requises à l'égard de la mobilité de ses biens.

La Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés

Comme son nom l'indique, cette direction gère les biens non réclamés que la loi confie au Curateur public. Elle comprend deux unités administratives, le Service des successions non réclamées et le Service des produits financiers non réclamés.

Le Curateur public constitue le point de convergence ou le guichet unique où sont remis, par les détenteurs, les biens non réclamés et où les citoyens peuvent réclamer leurs avoirs dans les limites de temps prescrites. Il procède à une recherche active des ayants droit dans le cas des dossiers qui comportent une somme excédentaire. Lorsque les propriétaires et les ayants droit restent introuvables, il liquide ces biens et en verse le produit au Trésor public.

La Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration du Curateur public a pour tâche de soutenir l'organisation et ses gestionnaires en matière de gestion du personnel, de gestion du système informatique ainsi que de gestion des budgets et des ressources matérielles. Trois directions sont regroupées sous cette direction générale. Il s'agit de la Direction des ressources humaines, de la Direction des ressources informationnelles et de la Direction des ressources financières et matérielles.

La Direction des ressources humaines

Cette direction contribue à la conception et au maintien d'un cadre organisationnel efficace qui permet au Curateur public d'assumer pleinement sa mission, d'atteindre ses objectifs et de répondre aux impératifs des enjeux stratégiques organisationnels. En outre, elle doit soutenir la planification et l'implantation des changements dans l'organisation.

La Direction des ressources humaines est chargée de conseiller les gestionnaires dans la révision de leur organisation administrative, dans la répartition de leurs ressources humaines ainsi qu'en matière d'organisation du travail. Elle fournit aussi une expertise professionnelle sur les modes de dotation, la sélection du personnel, la mobilité et le cheminement de carrière des employés. Elle procède au recrutement du personnel compétent dont le Curateur public a besoin pour assurer des services de qualité à la population et s'occupe de son accueil et de son intégration. Au recrutement s'ajoutent l'accueil, l'intégration, le perfectionnement et l'initiation des employés aux valeurs et aux orientations de l'institution ainsi qu'au respect du service public.

La Direction des ressources humaines supervise enfin les relations de travail, conformément aux conventions de travail en vigueur.

La Direction des ressources financières et matérielles

La conception et l'implantation de systèmes fonctionnels en ce qui a trait aux ressources financières et matérielles relèvent de cette direction qui compte

deux services. L'adjudication de contrats et la gestion contractuelle sont aussi sous sa responsabilité.

Le Service des ressources matérielles gère la location et l'aménagement des locaux, les équipements de télécommunication, l'approvisionnement en biens et en services de même que les imprimés administratifs, le courrier, la messagerie et les documents d'archives.

Le Service des ressources financières administre le budget du Curateur public, conformément aux orientations et aux règles établies. Il détermine les mécanismes de contrôle financier nécessaires à la rigueur des opérations et effectue les activités de trésorerie de l'institution. Il assure également la préparation des états financiers du Curateur public.

La Direction des ressources informationnelles

L'élaboration, la coordination et l'exploitation des systèmes informatiques ainsi que celles des autres outils technologiques requis pour soutenir les opérations reliées aux programmes et aux services du Curateur public sont confiées à la Direction des ressources informationnelles. Outre l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan stratégique des technologies de l'information, cette direction a pour mandat de développer les systèmes d'information qui permettent au Curateur public d'accomplir les tâches liées aux différents volets de sa mission.

ÉTATS FINANCIERS de l'exercice terminé le 31 mars 2001

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers ci-joints du Curateur public du Québec et toute l'information contenue dans le rapport annuel sont la responsabilité de la direction et ont été approuvés par le Curateur public en titre.

Les états financiers ont été dressés par la direction, conformément aux conventions comptables décrites dans la note 2 afférente aux états financiers, lesquelles sont jugées appropriées dans les circonstances. Les états financiers renferment certains montants fondés sur l'utilisation d'estimations et de jugements. La direction a établi ces montants de manière raisonnable, afin d'assurer que les états financiers soient présentés fidèlement à tous les égards importants. La direction a également préparé l'information financière présentée ailleurs dans le rapport annuel et s'est assurée de sa concordance avec les états financiers.

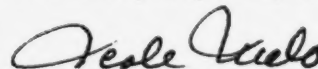
Le Curateur public du Québec vise à maintenir des systèmes de contrôle interne comptables et administratifs adéquats et efficaces. Ces systèmes ont pour objet de fournir un degré raisonnable d'assurance que l'information financière est pertinente et fiable et que l'actif de l'organisme est correctement comptabilisé et bien protégé.

Le Curateur public en titre est chargé d'assurer que la direction assume ses responsabilités à l'égard de l'information financière et il est l'ultime responsable de l'examen et de l'approbation des états financiers.

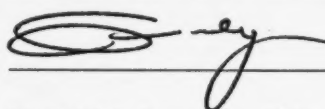
Le Curateur public reconnaît qu'il est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui le régissent.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Curateur public, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la curatrice publique du Québec pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec



Le directeur général de l'administration



Montréal, le 9 novembre 2001



RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan des fonds collectifs ainsi que le bilan du fonds nominatif du Curateur public du Québec au 31 mars 2001 et l'état du revenu net de placements des fonds collectifs ainsi que l'état de la variation des comptes sous administration des fonds collectifs de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

À l'exception de ce qui est mentionné dans les paragraphes ci-dessous, ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

Fonds nominatif

Comme le mentionne la note 2, le Curateur public comptabilise à la variation des comptes sous administration des fonds collectifs, des recettes et déboursés reliés aux actifs et passifs du fonds nominatif. Cependant, il ne comptabilise pas la variation intégrale du fonds nominatif. À mon avis, la comptabilisation complète de cette variation permettrait de présenter notamment l'ajout des actifs et des passifs confiés à l'administration du Curateur public et les remises faites par celui-ci à la fin de son administration ainsi que les gains ou pertes reliés aux actifs, matérialisés ou non. De plus, compte tenu que j'ai décelé des erreurs liées à l'intégralité d'éléments constatés au bilan du fonds nominatif, je n'ai pu m'assurer que tous les actifs et tous les passifs de ce fonds ont été comptabilisés au 31 mars 2001. Également, puisque le Curateur public n'a pas mis à jour la valeur de la majorité des créiteurs présentés au bilan des successions non réclamées et autres juridictions afin de les inscrire à une valeur appropriée au 31 mars 2001, il m'a été impossible de m'assurer que le montant de 17 162 677 \$ reflète bien la valeur de ces créiteurs au 31 mars 2001. Par conséquent, je n'ai pu déterminer si des redressements étaient nécessaires au bilan du fonds nominatif.

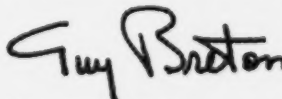
Fonds collectifs

Les déboursés de l'exercice totalisant 22 032 871 \$ effectués à même les montants d'aide sociale versés directement aux mandataires, soit les personnes représentées ou les établissements qui gèrent ces sommes pour le compte du Curateur public auprès de ces personnes, ont été présentés à l'état de la variation des comptes sous administration dans les déboursés d'hébergement et menues dépenses. Considérant que le Curateur public n'a pas d'information sur ces déboursés dont il a la responsabilité, je n'ai pu vérifier que ces opérations ont effectivement eu lieu et qu'elles concernaient les personnes représentées. Par conséquent, je n'ai pu déterminer si des redressements étaient nécessaires au montant de ces déboursés.

À mon avis, à l'exception de l'effet des redressements éventuels aux fonds collectifs que j'aurais pu juger nécessaires dont il est question au paragraphe précédent, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des fonds collectifs du Curateur public du Québec au 31 mars 2001, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Compte tenu de l'importance des répercussions que les problèmes mentionnés précédemment sont susceptibles d'avoir sur la situation financière du fonds nominatif et sa variation, il m'est impossible d'exprimer une opinion sur la fidélité de l'image donnée par l'état financier de ce fonds. Conformément aux exigences de la *Loi sur le Vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis, compte tenu de l'application prospective du changement fait à la comptabilisation au fonds nominatif des actifs expliqué à la note 4, ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Dans mon rapport du vérificateur sur les états financiers de l'exercice de trois mois terminé le 31 mars 2000 présentés pour fins de comparaison, j'ai formulé des restrictions de même nature que celles mentionnées précédemment.

Le vérificateur général du Québec,



Guy Breton, FCA

Québec, le 9 novembre 2001

FONDS COLLECTIFS
REVENU NET DE PLACEMENTS

Exercice terminé le 31 mars 2001

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus	
	(3 mois)		(3 mois)	
	2001	2000	2001	2000
	\$	\$	\$	\$
REVENUS				
Intérêts sur obligations et placements temporaires	5 117 285	1 096 572	1 941 626	508 310
Dividendes	—	—	—	—
Gains (pertes) à la disposition de placements	—	—	(33 889)	(626 682)
	5 117 285	1 096 572	1 907 737	(118 372)
DÉPENSES				
Honoraires d'administration - fonds consolidé du revenu	665 197	—	750 038	—
Honoraires du gestionnaire des fonds	1 878	24 100	(1 960)	14 282
Taxes sur les honoraires d'administration et autres dépenses	105 220	—	—	—
Frais de garde et autres services	43 738	4 398	58 216	15 515
	816 033	28 498	806 294	29 797
Revenu net (perte nette) de placements	4 301 252	1 068 074	1 101 443	(148 169)
RÉPARTITION DU REVENU NET (PERTE NETTE) DE PLACEMENTS				
Comptes sous administration				
Curatelles et tutelles	1 913 437	572 370	1 084 450	(145 370)
Successions non réclamées et autres juridictions	2 319 509	474 351	16 993	(2 799)
Ministre des Finances	68 306	21 353	—	—
	4 301 252	1 068 074	1 101 443	(148 169)

Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
2001	(3 mois) 2000	2001	(3 mois) 2000	2001	(3 mois) 2000
\$	\$	\$	\$	\$	\$
3 265 830	733 958	41 948	—	10 366 689	2 338 840
329 654	75 968	—	—	329 654	75 968
6 342 713	299 969	—	—	6 308 824	(326 713)
9 938 197	1 109 895	41 948	—	17 005 167	2 088 095
1 899 499	—	—	—	3 314 734	—
(5 298)	32 838	—	—	(5 380)	71 220
—	—	—	—	105 220	—
81 887	18 326	669	—	184 510	38 239
1 976 088	51 164	669	—	3 599 084	109 459
7 962 109	1 058 731	41 279	—	13 406 083	1 978 636
7 928 130	1 058 731	—	—	10 926 017	1 485 731
33 979	—	41 279	—	2 411 760	471 552
—	—	—	—	68 306	21 353
7 962 109	1 058 731	41 279	—	13 406 083	1 978 636

FONDS COLLECTIFS
VARIATION DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION

Exercice terminé le 31 mars 2001

	Curatelles et tutelles		Successions non réclamées et autres juridictions		Biens appartenant à l'État	
	2001 \$	(3 mois) 2000 \$	2001 \$	(3 mois) 2000 \$	2001 \$	(3 mois) 2000 \$
Solde au début	158 335 941	151 511 519	36 932 665	27 013 578	775 454	775 295
Revenu net de placements	10 926 017	1 485 731	2 322 166	471 552	89 594	—
Variation des gains (pertes) non matérialisés [note 5]	(3 824 634)	4 580 863	11 023	16 967	—	—
	165 437 324	157 578 113	39 265 854	27 502 097	865 048	775 295

RECETTES

Aide sociale

perçue par le Curateur public	15 727 020	3 157 303	47	—	—	—
perçue par les mandataires [note 3]	22 032 871	6 142 965	—	—	—	—
Pension de vieillesse	36 231 662	9 162 928	85 969	64 129	—	—
Régie des rentes	9 045 312	2 118 422	80 258	26 134	—	—
Autres pensions	8 566 576	2 004 300	213 075	24 293	—	—
Comptes bancaires	5 897 107	999 847	5 048 535	991 375	—	—
Crédits de taxes et impôt	5 345 980	704 649	267 998	1 421	—	—
Placements	3 943 950	624 326	251 211	86 155	—	—
Remboursement des caisses des bénéficiaires	2 645 946	451 024	71 209	4 065	—	—
Héritage	1 582 884	214 319	73 857	1 911	—	—
Vente de biens	1 488 762	301 327	4 009 799	792 868	80 965	—
Encaissement de créances	808 770	61 061	2 024 866	996 267	—	—
Loyers	795 268	205 248	89 439	25 580	—	—
Société de l'assurance automobile du Québec	332 200	24 859	18 420	14 495	—	—
Assurances	257 775	57 968	143 450	37 435	—	—
Compensations des pertes financières	69 822	155 571	142 457	1 783	—	—
Produits financiers	—	—	9 365 560	8 928 398	—	—
Régimes enregistrés de retraite	—	—	4 489 264	—	—	—
Autres recettes	1 068 031	1 030 533	1 074 211	218 076	88 478	74 949
	115 839 936	27 416 650	27 449 625	12 214 385	169 443	74 949

Exercice terminé le 31 mars 2001

	Curatelles et tutelles		Successions non réclamées et autres juridictions		Biens appartenant à l'État	
	2001 \$	(3 mois) 2000 \$	2001 \$	(3 mois) 2000 \$	2001 \$	(3 mois) 2000 \$
DÉBOURSÉS						
Hébergement et menues dépenses						
payés par le Curateur public	69 604 430	14 534 525	182	—	—	—
payés par les mandataires [note 3]	22 032 871	6 142 965	—	—	—	—
Paiement de créances	1 964 264	329 478	584 997	411 655	—	—
Impôt	1 899 137	173 873	372 024	42 744	—	—
Frais médicaux	1 200 758	248 571	—	—	—	—
Honoraires	1 053 750	(64 676)	24 519	701 190	(720)	—
Achat de biens	729 292	151 713	—	—	—	—
Services publics	615 804	163 825	30 874	12 848	—	—
Frais légaux	566 578	170 960	200 156	36 100	—	—
Entretien et réparations – immeubles	524 763	74 057	53 620	7 573	—	—
Taxes foncières et autres	500 910	148 687	114 784	18 856	—	—
Primes d'assurances	298 861	68 353	90 513	10 696	—	—
Arrangements préalables de services funéraires	115 627	43 855	—	—	—	—
Autres déboursés	2 723 864	652 300	3 254 590	1 256 484	43 199	—
	103 830 909	22 838 486	4 726 259	2 498 146	42 479	—
Remise de biens aux ayants droit	21 643 770	3 336 661	3 153 504	671 766	620	—
Transfert – comptes des curatelles et tutelles non réclamés [note 6]	4 512 813	484 454	(4 512 813)	(484 454)	—	—
Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à « Comptes à payer au ministre des Finances » [note 7]	14 082	—	3 522 235	109 633	171 246	74 790
Transfert de « Comptes à payer au ministre des Finances » [note 7]	(110 495)	(779)	(679 930)	(11 274)	—	—
	26 060 170	3 820 336	1 482 996	285 671	171 866	74 790
Solde à la fin	151 386 181	158 335 941	60 506 224	36 932 665	820 146	775 454

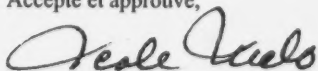
FONDS COLLECTIFS
BILAN

Au 31 mars 2001

	Fonds d'encaisse		Fonds de revenus	
	2001	2000	2001	2000
	\$	\$	\$	\$
ACTIF				
Encaisse	5 746 535	5 588 394	323 957	705 716
Placements temporaires [note 9]	91 782 055	82 199 945	—	—
Intérêts courus sur obligations et placements temporaires et dividendes à recevoir	1 023 497	860 394	648 328	584 493
Obligations	—	—	33 173 477	31 410 615
Actions	—	—	—	—
Dû par le fonds de revenus, sans intérêt, ni modalité de remboursement	124 659	170 602	—	—
Dû par le fonds diversifié, sans intérêt, ni modalité de remboursement	181 039	—	—	—
	98 857 785	88 819 335	34 145 762	32 700 824
PASSIF				
Créditeurs	124 326	113 415	3 391	17 433
Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalité de remboursement	2 627 371	359 892	—	—
Dû au fonds d'encaisse, sans intérêt, ni modalité de remboursement	—	—	124 659	170 602
Dû au fonds diversifié, sans intérêt, ni modalité de remboursement	—	—	85 105	—
Comptes à payer au ministre des Finances [note 7]	2 284 513	3 196 021	—	—
	5 036 210	3 669 328	213 155	188 035
Comptes sous administration				
Curatelles et tutelles	38 029 238	48 156 194	33 475 160	31 943 792
Successions non réclamées et autres juridictions	54 972 191	36 218 359	457 447	568 997
Biens appartenant à l'État [note 8]	820 146	775 454	—	—
	93 821 575	85 150 007	33 932 607	32 512 789
	98 857 785	88 819 335	34 145 762	32 700 824

ÉVENTUALITÉS [note 12]

Accepté et approuvé,



, La curatrice publique du Québec

Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite		Total	
2001 \$	2000 \$	2001 \$	2000 \$	2001 \$	2000 \$
3 211 687	678 435	503 930	—	9 786 109	6 972 545
—	—	74 837	—	91 856 892	82 199 945
1 003 279	922 434	90 539	—	2 765 643	2 367 321
53 619 101	51 641 370	3 875 292	—	90 667 870	83 051 985
24 808 826	25 178 594	—	—	24 808 826	25 178 594
85 105	—	—	—	209 764	170 602
—	—	—	—	181 039	—
82 727 998	78 420 833	4 544 598	—	220 276 143	199 940 992
2 133 188	39 569	—	—	2 260 905	170 417
—	—	—	—	2 627 371	359 892
181 039	—	—	—	305 698	170 602
—	—	—	—	85 105	—
—	—	—	—	2 284 513	3 196 021
2 314 227	39 569	—	—	7 563 592	3 896 932
79 881 783	78 235 955	—	—	151 386 181	158 335 941
531 988	145 309	4 544 598	—	60 506 224	36 932 665
—	—	—	—	820 146	775 454
80 413 771	78 381 264	4 544 598	—	212 712 551	196 044 060
82 727 998	78 420 833	4 544 598	—	220 276 143	199 940 992

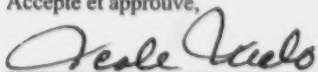
**FONDS NOMINATIF
BILAN**

Au 31 mars 2001

	Curatelles et tutelles	Successions non réclamées et autres juridictions	Total	
	2001 \$	2001 \$	2001 \$	2000 \$
ACTIF [note 4]				
Immeubles	20 373 223	10 339 415	30 712 638	26 521 241
Encaisse et dépôts à terme [note 10]	8 096 639	765 185	8 861 824	6 212 402
Actions et placements divers	9 443 846	1 717 346	11 161 192	10 996 554
Obligations	2 983 885	309 827	3 293 712	2 571 747
REER, REA, FERR	4 842 193	25 440	4 867 633	4 426 836
Valeur de rachat des polices d'assurance-vie	2 356 018	2 492	2 358 510	2 343 163
Billets et autres créances à recevoir [note 10]	856 041	197 396	1 053 437	1 024 691
Objets de valeur et biens en entrepôt [note 10]	647 505	15 399	662 904	3 296 113
Véhicules automobiles	288 555	33 730	322 285	440 561
Prêts hypothécaires [note 10]	147 359	—	147 359	176 593
Autres actifs	1 770 855	1 626	1 772 481	1 663 178
	51 806 119	13 407 856	65 213 975	59 673 079
PASSIF [note 10]				
Créditeurs	5 443 506	17 162 677	22 606 183	17 299 100
Emprunts hypothécaires	1 436 836	4 847 623	6 284 459	1 906 365
Dépôts sur offre d'achat	54 034	41 624	95 658	109 493
	6 934 376	22 051 924	28 986 300	19 314 958
AVOIR (DÉFICIT)	44 871 743	(8 644 068)	36 227 675	40 358 121
	51 806 119	13 407 856	65 213 975	59 673 079

ÉVENTUALITÉS [note 12]

Accepté et approuvé,



, La curatrice publique du Québec

NOTES COMPLÉMENTAIRES

31 mars 2001

1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la *Loi sur le curateur public* [L.R.Q., chapitre C-81].

Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens des mineurs;
- d'assumer l'administration de certaines successions non réclamées, d'assumer l'administration provisoire des biens sans maître, des biens dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables, des biens délaissés par des personnes morales dissoutes et par des administrateurs du bien d'autrui, et enfin, des biens qui ne sont pas réclamés par leurs propriétaires légitimes en temps opportun.

Le Curateur public perçoit des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, la surveillance des curatelles et tutelles privées, la gestion des portefeuilles collectifs et les autres fonctions qui lui sont confiées par la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Curateur public ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-après. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Comptabilité par fonds

Le Curateur public utilise des fonds collectifs et un fonds nominatif pour présenter les opérations relatives à la représentation des personnes et à l'administration des biens. Le fonds nominatif présente le montant des actifs et des passifs autres que les liquidités et quasi-liquidités qu'il gère collectivement, ces dernières étant plutôt incorporées dans les fonds collectifs. Les liquidités et quasi-liquidités des fonds collectifs sont réparties en quatre fonds : un fonds d'encaisse, un fonds de revenus, un fonds diversifié et un fonds des régimes enregistrés de retraite.

Fonds collectifs

Les placements sont comptabilisés à la juste valeur, fixée de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de la juste valeur;
- Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus;
- Les titres cotés en bourse sont évalués au cours du marché, soit le cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié;
- Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen. La différence entre la juste valeur et le coût d'acquisition des placements est comptabilisée comme gain (perte) non matérialisé sur placements.

Les recettes, les déboursés et les remises de biens présentés dans l'état de variation des comptes sous administration sont enregistrés selon la méthode de la comptabilité de caisse, à l'exception des honoraires versés au fonds consolidé du revenu.

Le revenu net de placements du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, est crédité mensuellement aux comptes des curatelles et tutelles, des successions non réclamées et des autres juridictions, et des biens appartenant à l'État. Les revenus nets du fonds de revenus sont versés mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Les revenus nets du fonds diversifié sont réinvestis mensuellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

Suite à l'entrée en vigueur des nouvelles modifications de la *Loi sur le curateur public* en juillet 1999, les sommes payables non réclamées et exigibles provenant des débiteurs ou détenteurs d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite, à l'exception des prestations visées par la *Loi sur le régime de rentes du Québec*, doivent être remises au Curateur public. Ainsi, en juin 2000, le Curateur public a créé un fonds des régimes enregistrés de retraite et a désigné un trust agissant comme fiduciaire. Celui-ci est chargé de recueillir les sommes mentionnées précédemment lorsque les montants sont égaux ou supérieurs à 1 000 \$.

Fonds nominatif

Les actifs et passifs administrés pour autrui autres que ceux des fonds collectifs sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction du Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. Les recettes et les déboursés sont portés à l'état de variation des comptes sous administration des fonds collectifs au moment de l'encaissement ou du décaissement.

Les différents éléments d'actif sont évalués comme suit :

- **Immeubles**
Les immeubles, à la valeur d'évaluation foncière uniformisée.
- **Encaisse et dépôts à terme**
L'encaisse et les dépôts à terme, au coût d'acquisition.
- **Actions et placements divers**
Les actions et placements divers, au cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié; les fonds mutuels, à la valeur liquidative.
- **Obligations**
Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus, à l'exception des obligations d'épargne du Canada et du Québec qui sont évaluées à la valeur nominale; lorsque la valeur des obligations ne peut être déterminée, elle est inscrite à 1 \$.
- **Valeur de rachat des polices d'assurance-vie**
La valeur de rachat des polices d'assurance-vie, incluant les dividendes à recevoir, à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, cette valeur tient compte des encaissements de dividendes et des remboursements d'emprunts.
- **Objets de valeur et biens en entrepôt**
Les objets de valeur et les biens en entrepôt sont évalués à la valeur de réalisation en début de juridiction; lorsque la valeur des objets de valeur ne peut être déterminée, elle est inscrite à 1 \$.
- **Billets et autres créances à recevoir, véhicules automobiles, prêts hypothécaires et autres actifs**
Les billets et autres créances à recevoir, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs, à la valeur de réalisation.
- **REER, REA, FERR**
Les REER, les REA et les FERR sont évalués à leur juste valeur.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs ci-haut énumérés.

3. CORRECTION D'ERREUR DANS LES ÉTATS FINANCIERS ANTÉRIEURS - FONDS COLLECTIFS

À compter du présent exercice, le Curateur public présente à l'état de variation des comptes sous administration des fonds collectifs, les montants d'aide sociale versés directement aux mandataires, soit les personnes représentées ou les établissements qui gèrent ces sommes pour ces personnes et dont il a la responsabilité. En contrepartie, les déboursés effectués à même ces montants sont présentés à l'état de variation. Auparavant, seuls les montants d'aide sociale perçus par le Curateur public et les déboursés effectués à même ces allocations étaient comptabilisés.

Cette modification, appliquée de façon rétroactive avec redressement des chiffres de l'exercice antérieur, a pour effet d'augmenter les postes suivants :

	2001 \$	(3 mois) 2000 \$
RECETTES		
Aide sociale perçue par les mandataires	22 032 871	6 142 965
DÉBOURSÉS		
Hébergement et menues dépenses payés par les mandataires	22 032 871	6 142 965

4. MODIFICATIONS DE CONVENTIONS COMPTABLES - FONDS NOMINATIF

Les obligations sont évaluées à partir des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus, à l'exception des obligations d'épargne du Canada et du Québec qui sont évaluées à la valeur nominale; lorsque la valeur des obligations ne peut être déterminée, elle est inscrite à 1 \$. Auparavant, elles étaient toutes évaluées à la valeur nominale.

La valeur de rachat des polices d'assurance-vie, incluant les dividendes à recevoir, est évaluée à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, cette valeur tient compte des encaissements de dividendes et des remboursements d'emprunts. Pour les exercices financiers antérieurs, la valeur de rachat des polices d'assurance-vie, incluant les dividendes à recevoir, était évaluée à la valeur de réalisation, nette des emprunts.

Les objets de valeur et les biens en entrepôt sont évalués à la valeur de réalisation en début de juridiction; lorsque la valeur des objets de valeur ne peut être déterminée, elle est inscrite à 1 \$. Auparavant, les objets de valeurs et les biens en entrepôt étaient évalués à la valeur de réalisation.

Les REER, REA, FERR sont évalués à leur juste valeur. Auparavant, ils étaient évalués à la valeur nominale ou au cours vendeur de clôture de la bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié.

L'application des modifications aux conventions comptables mentionnées ci-dessus est effectuée prospectivement puisque les renseignements financiers qui permettraient de dégager l'effet rétroactif des nouvelles conventions comptables ne peuvent être obtenus au prix d'un effort raisonnable.

5. GAINS (PERTES) NON MATÉRIALISÉS - FONDS COLLECTIFS

	Fonds de revenus		Fonds diversifié		Fonds des régimes enregistrés de retraite	
	2001 \$	(3 mois) 2000 \$	2001 \$	(3 mois) 2000 \$	2001 \$	(3 mois) 2000 \$
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements au début de l'exercice	(695 422)	(1 593 739)	5 856 805	2 157 292	—	—
Gains (pertes) non matérialisés sur placements, découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice	1 150 749	898 317	(4 978 877)	3 699 513	14 517	—
Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements à la fin de l'exercice	455 327	(695 422)	877 928	5 856 805	14 517	—
Coût des obligations	32 718 150	32 106 037	53 393 746	52 363 686	3 860 776	—
Coût des actions	—	—	24 156 253	18 599 473	—	—

6. COMPTES DES CURATELLES ET TUTELLES NON RÉCLAMÉS – FONDS COLLECTIFS

Les soldes des dossiers des personnes représentées décédées sont transférés aux successions non réclamées, six mois après leur décès lorsqu'il n'y a pas d'héritiers.

7. COMPTES À PAYER AU MINISTRE DES FINANCES – FONDS COLLECTIFS

En l'absence d'un bénéficiaire de l'administration et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme comptes à payer au ministre des Finances jusqu'à ce que le Curateur public les lui remette.

Lorsque des bénéficiaires ont le droit de récupérer des sommes ainsi remises au ministre des Finances, les sommes à remettre, avec les intérêts prévus par la loi, sont portées en diminution des comptes à payer au ministre des Finances.

8. BIENS APPARTENANT À L'ÉTAT – FONDS COLLECTIFS

Les biens appartenant à l'État comprennent les biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public et dévolus à l'État avant le 1^{er} juillet 1999 ainsi que des biens devenus propriété de l'État par confiscation définitive. Les sommes gérées collectivement relatives aux dossiers administrés pour le compte de l'État sont présentées au bilan des fonds collectifs. À la fin de l'administration, elles sont remises au ministre des Finances.

9. PLACEMENTS TEMPORAIRES – FONDS COLLECTIFS

Les placements temporaires incluent des bons du trésor, des billets escomptés, ainsi que des acceptations bancaires. Les taux d'intérêt varient de 4,61 % à 6,24 %. Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en mars 2002.

10. BILAN DU FONDS NOMINATIF

ACTIF

Encaisse et dépôts à terme

Le montant des caisses des bénéficiaires détenues au nom des personnes représentées dans les établissements de santé et de services sociaux n'est pas présenté.

Billets et autres créances à recevoir – Prêts hypothécaires

Une provision pour mauvaises créances de 1 418 993 \$ [1 115 605 \$ en 2000] a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir, ainsi que des prêts hypothécaires afin de refléter la valeur de réalisation nette.

Objets de valeur et biens en entrepôt

Le montant des biens meubles en garde chez un tiers n'est pas présenté.

PASSIF

L'article 43 de la *Loi sur le curateur public* stipule que « le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine ».

À cet égard, il convient de préciser que le passif illustré dans ce bilan représente celui que le Curateur public gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer.

11. INSTRUMENTS FINANCIERS – FONDS COLLECTIFS

Actifs et passifs financiers à court terme

Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.

Obligations et actions

Les obligations et les actions dans le fonds de revenus, le fonds diversifié et le fonds des régimes enregistrés de retraite sont comptabilisées à leur juste valeur. Les obligations sont concentrées dans des titres gouvernementaux et municipaux ayant une échéance d'un an à 31 ans et portant intérêt à des taux variant de 5 à 10 %.

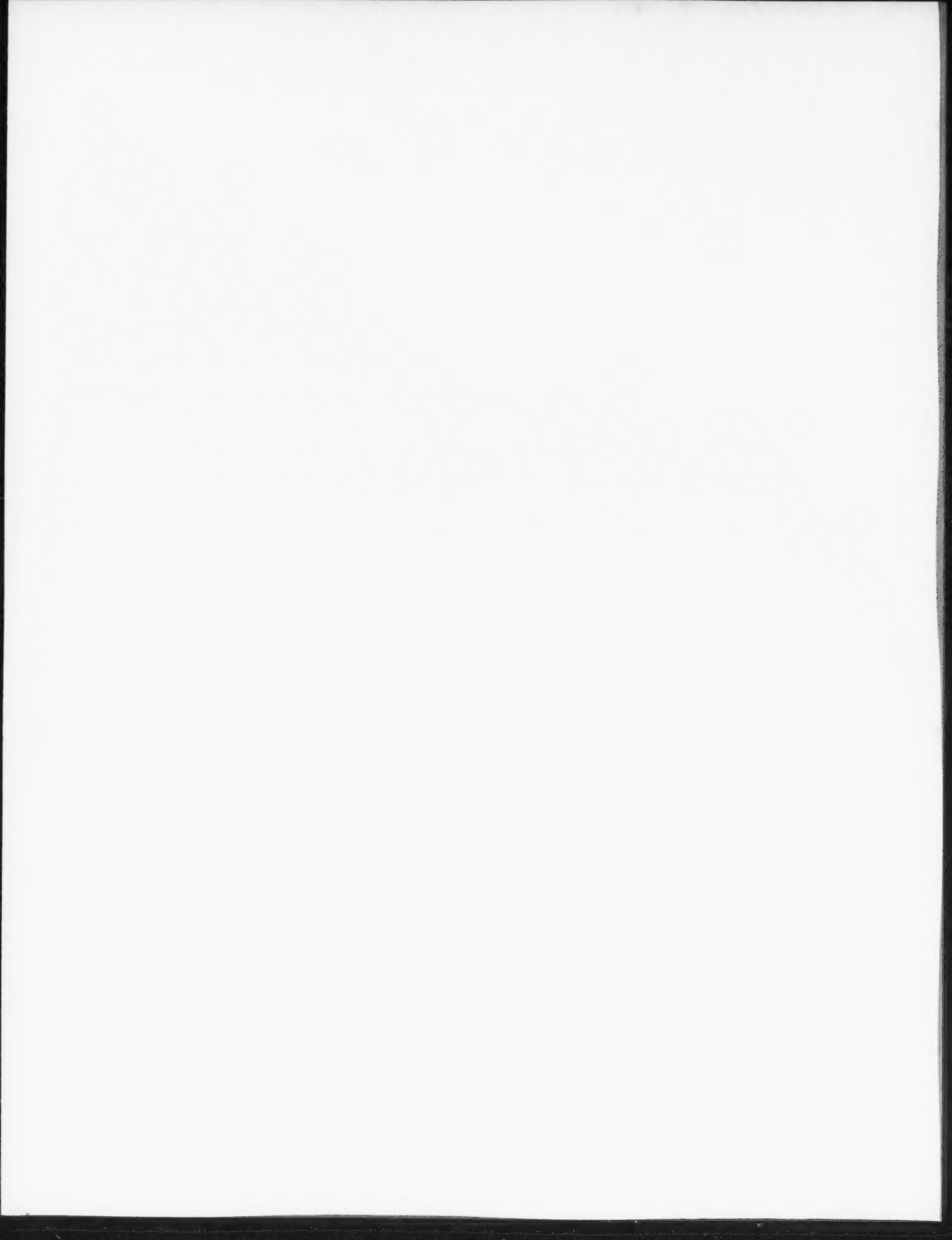
Le Curateur public n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres gouvernementaux et municipaux ainsi que dans des obligations et des actions de plusieurs sociétés canadiennes importantes.

12. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées contre le Curateur public sont actuellement en cours. Le Curateur public ne peut se prononcer sur l'issue de ces litiges, ni estimer la valeur des compensations financières.

13. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2000 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2001.



ANNEXE 1

Les comités consultatifs du Curateur public

Le Comité de placement

Le mandat de ce comité, dont les membres sont nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration en vertu de la *Loi sur le curateur public*, est de conseiller le Curateur public en matière de placement des biens dont il assume l'administration collective.

Membres du comité (au 31 mars 2001)

M^{me} Lucie Leboeuf, présidente du comité, vice-présidente aux placements du Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ)

M. Pierre Comtois, président-directeur général - Optimum gestion de placements inc.

M. Michel Toupin, gestionnaire principal - Caisse de retraite de l'Université Laval

Y assistent aussi :

M. Pierre Gabrièle, curateur public

M. Robert Nolin, Directeur de la gestion des biens et du soutien administratif

M^{me} Christiane Lebreux, chef d'équipe, secteur placements et déclarations fiscales, Direction de la gestion des biens et du soutien administratif

M^{me} Marie-Christine Detuncq, chef de service, service conseil et technique, Direction de la gestion des biens et du soutien administratif

Le Comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le mandat de ce comité, dont les membres sont nommés par le ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration en vertu de la *Loi sur le curateur public*, est de donner des avis au Curateur public sur ses orientations et sur sa planification stratégique ainsi que sur toute autre question qui lui est soumise en matière de protection et de représentation des personnes inaptes. Le comité est aussi préoccupé par le maintien de l'équilibre entre la protection d'une personne et la défense de ses droits. Il s'est réuni à 10 reprises en 2000-2001.

Membres du comité (au 31 mars 2001)

M. Marcel Blais, président du comité, administrateur à la Fédération des Mouvements Personne d'Abord

du Québec, vice-président des Frères et Sœurs d'Émile Nelligan

M. Mario Bousquet, vice-président du comité, directeur général de l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec

M^e Paul G. Brunet, président du Conseil pour la protection des malades

M^e Jean-Pierre Ménard, avocat, Ménard, Martin

M^{me} Hélène Rumak, présidente de l'organisme Handicap-Vie-Dignité

Y assistent également :

M. Pierre Gabrièle, curateur public

M^{me} Évelyne Racette, secrétaire du comité

Le Comité d'éthique

Ce comité constitué à l'initiative du Curateur public a pour mandat de le conseiller dans le cas où le traitement d'une personne représentée fait appel à des considérations de nature éthique. Il a aussi pour tâche d'élaborer des lignes directrices et des balises en cette matière et de favoriser la concertation du personnel de l'organisme appelé à répondre aux demandes de consentement à des soins sur le sens même des choix et des décisions à prendre pour en arriver à développer des lignes d'action communes. Ce groupe compte cinq membres externes spécialisés en matière d'éthique et quatre employés du Curateur public du Québec.

Membres du comité (au 31 mars 2001)

Membres externes

M. Hubert Doucet, président du comité et directeur des programmes bioéthiques, faculté des études supérieures, Université de Montréal

M. Claude Belley, directeur des services professionnels et de réadaptation, Centre de réadaptation Normand-Laramée

M^{me} Shirley Dudgeon-Tremblay, directrice du Pavillon Alfred-Desrochers et directrice des programmes communautaires de l'Institut de gériatrie de Montréal

M^{me} Gisèle Graton, avocate, consultante dans le domaine des droits de la personne et de l'éthique

M. Camille Montpetit, directeur général de la Caisse populaire Mistral

Membres internes

M. Jacques Maheu, vice-président du comité, directeur des Relations avec les clientèles et leur milieu, Curateur public du Québec

M. Carol Bouchard, travailleur social, Direction territoriale région Nord, Curateur public du Québec

Docteur Michelle Montplaisir, médecin, Unité des consentements, Curateur public du Québec

M^{me} Diane St-Julien, infirmière, Unité des consentements, Curateur public du Québec

ANNEXE 2

Les honoraires du Curateur public

Le règlement d'application de la *Loi sur le curateur public* a été modifié afin que ses honoraires soient facturés d'une façon plus équitable aux personnes sous régime de protection et aux ayants droit ou successeurs de biens non réclamés. De façon générale, la nouvelle facturation est calculée en fonction du prix de revient des activités concernées et évite qu'une activité génère des revenus plus importants que son coût initial pour financer une activité déficitaire.

Pour les personnes sous régime de protection

Pour les personnes sous régime public de protection, les activités liées à la protection de la personne sont désormais gratuites; le Curateur public ne facture des honoraires que pour la gestion de leurs biens.

Au 31 mars 2001, les honoraires du Curateur public étaient donc facturés selon la grille ci-dessous.

Pour la gestion des biens des personnes qu'il représente :

- 37 \$ pour la publication d'un avis au Bureau de la publicité des droits énonçant la qualité d'administrateur du Curateur public sur un immeuble;
- 5 \$ pour la préparation d'un avis, d'une demande de soumission ou d'un autre document qui doit être affiché dans un lieu public ou publié dans un journal;
- 5 % des revenus bruts de location pour la gestion d'un immeuble à revenus;
- 10 % du prix de vente d'un terrain vacant vendu sans intermédiaire;
- 5 % du prix de vente de tout autre immeuble vendu sans intermédiaire;
- selon le taux horaire d'un technicien (57 \$/h) pour la cueillette des renseignements servant à dresser l'inventaire des biens (minimum 25 \$);
- 5 \$ pour tout encaissement ou déboursé qui n'est pas de nature capitale, sauf en ce qui concerne la sécurité du revenu, la pension de vieillesse et les frais de base liés à la personne;
- 10 \$ pour tout encaissement qui est de nature capitale.

Pour tout autre service non expressément mentionné dans le règlement, le service est facturé à l'heure, selon la personne qui l'a rendu :

- directeur : 134 \$/h
- chef de service : 103 \$/h
- médecin : 173 \$/h
- conseiller juridique : 113 \$/h
- professionnel : 86 \$/h
- technicien ou investigateur : 57 \$/h
- agent de bureau ou de secrétariat : 42 \$/h

Pour la surveillance des tutelles et curatelles privées :

- 25 \$ au moment du gel lorsqu'il y a gel total des actifs et du revenu d'un mineur;
- 25 \$ par enquête pour retracer l'identité et l'adresse du représentant légal;
- 25 % du taux horaire d'un technicien (14 \$) si la vérification automatique du rapport annuel ne conduit à aucun rejet ou correction;
- 50 % du taux horaire d'un technicien (29 \$) si la révision à vue de la vérification automatique ne conduit à aucun rejet ou correction;
- le taux horaire d'un technicien (57 \$/h) si les deux premières étapes ont conduit à un rejet ou à une correction.

Pour toute autre activité non expressément mentionnée dans le règlement, le service est facturé à l'heure, selon la personne qui l'a rendu :

- directeur : 134 \$/h
- chef de service : 103 \$/h
- médecin : 173 \$/h
- conseiller juridique : 113 \$/h
- professionnel : 86 \$/h
- technicien ou investigateur : 57 \$/h
- agent de bureau ou de secrétariat : 42 \$/h

Pour l'administration provisoire des biens non réclamés

Au 31 mars 2001, les honoraires du Curateur public étaient facturés selon la grille ci-dessous :

- 37 \$ pour la publication d'un avis au Bureau de la publicité des droits énonçant la qualité d'administrateur du Curateur public sur un immeuble;
- 5 \$ pour la préparation d'un avis, d'une demande de soumission ou d'un autre document qui doit être affiché dans un lieu public ou publié dans un journal (sauf s'il s'agit de produits financiers ou de biens laissés dans un établissement de santé ou de détention);
- 5 % des revenus bruts de location pour la gestion d'un immeuble à revenus;
- 10 % du prix de vente d'un terrain vacant vendu sans intermédiaire;
- 5 % du prix de vente de tout autre immeuble vendu sans intermédiaire;
- 117 \$ pour l'ouverture d'un dossier de succession non réclamée en provenance de l'extérieur;
- 38 \$ pour l'ouverture d'un dossier de succession non réclamée pour une personne qui était sous régime de protection, qu'il ait été public ou privé;
- 25 \$ pour l'ouverture d'un dossier pour les biens abandonnés par une personne morale, société ou association dissoute;
- 9 \$ pour la recherche et l'encaissement d'une somme d'argent, d'un effet de commerce ou d'un autre titre de paiement (sauf s'il s'agit d'un produit financier ou d'un bien laissé dans un établissement de santé ou de détention);
- 37 \$ par créance pour l'approbation de la réclamation d'un créancier dans une succession;
- 37 \$ pour la préparation de l'avis de clôture d'inventaire d'une succession non réclamée;
- 45 \$ pour la préparation de l'avis de liquidation ou de l'avis de clôture de compte pour une succession non réclamée;
- 59 \$ pour les activités nécessaires à l'homologation par le tribunal d'une proposition de paiement des créanciers dans une succession non réclamée;
- 59 \$ pour les activités nécessaires à l'autorisation par le tribunal pour la vente d'un bien meuble ou immeuble, lorsque la valeur du bien excède 25 000 \$;
- 25 \$ pour les activités nécessaires à la fermeture d'un dossier de succession non réclamée;
- 120 \$ pour l'administration provisoire d'un véhicule non réclamé confié au Curateur public par la Société de l'assurance automobile du Québec;
- 100 \$ pour la vente d'un véhicule abandonné sur la voie publique;

- 15 % du produit brut de la vente de chaque véhicule ou bien meuble vendu par le Curateur public sans intermédiaire, à l'exception des véhicules dont l'administration lui est confiée par le *Code de la sécurité routière*;

- 10 % de la somme remise à l'ayant droit (maximum 200 \$) pour l'administration provisoire de produits financiers et de biens laissés dans un établissement de santé ou de détention.

Pour la recherche d'ayants droit ou de successibles de la plupart des biens non réclamés ou pour tout autre service non expressément mentionné dans le règlement, le service est facturé à l'heure, selon la personne qui l'a rendu :

- directeur : 134 \$/h
- chef de service : 103 \$/h
- médecin : 173 \$/h
- conseiller juridique : 113 \$/h
- professionnel : 86 \$/h
- technicien ou investigateur : 57 \$/h
- agent de bureau ou de secrétariat : 42 \$/h

Les honoraires du Curateur public sont indexés au coût de la vie au 1^{er} avril de chaque année et sont sujets aux taxes fédérale et provinciale. Le Curateur public a le pouvoir de renoncer à ses honoraires lorsque le patrimoine de la succession est insuffisant pour en payer le coût ou lorsque la valeur du bien non réclamé ne couvre pas ces honoraires.

ANNEXE 3

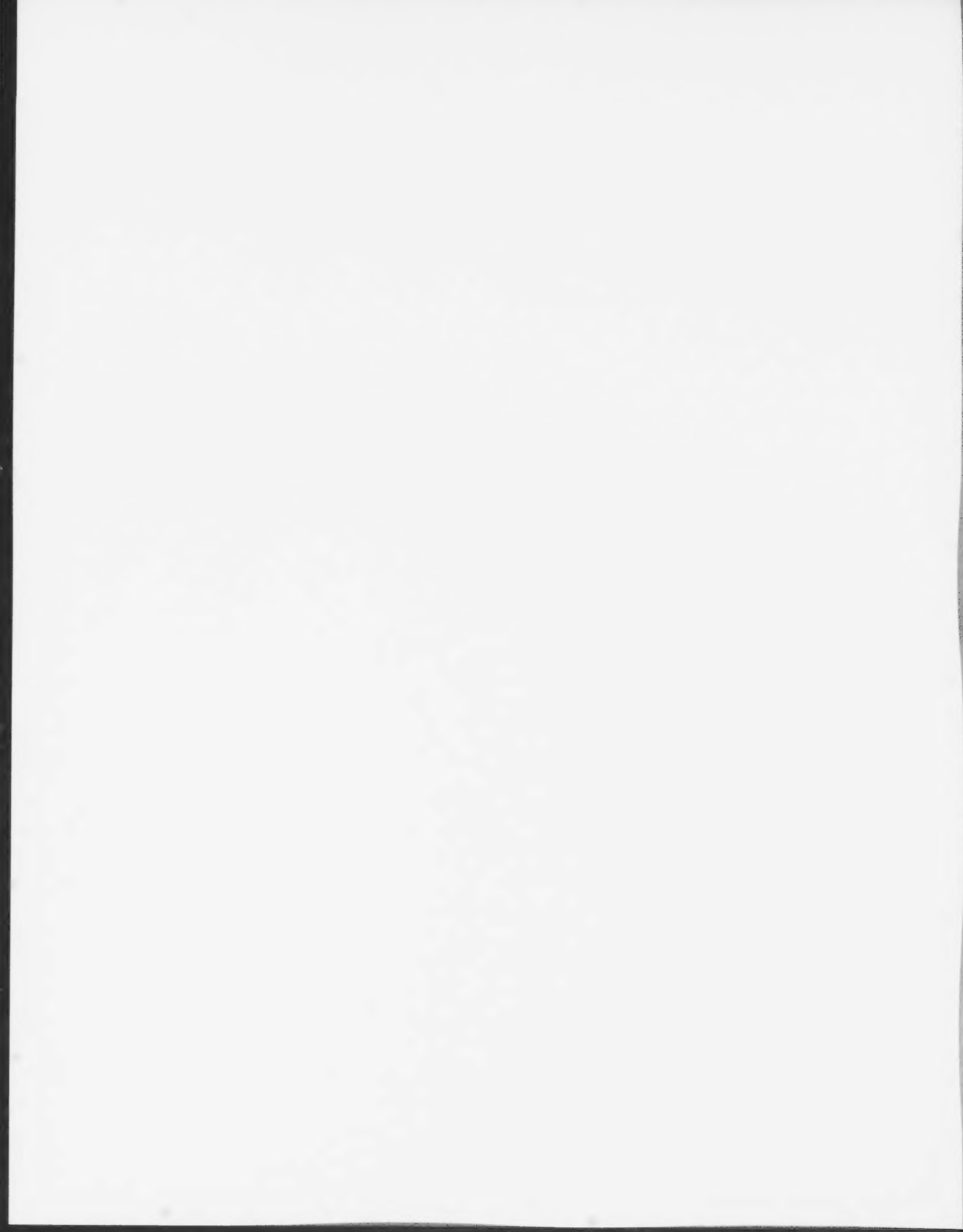
Les biens non réclamés administrés provisoirement par le curateur public du Québec (selon l'article 24 de la Loi sur le curateur public)

Successions et autres biens non réclamés

- successions non réclamées
- biens de compagnies dissoutes
- biens dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables
- biens délaissés dans les centres de détention
- biens délaissés dans les établissements de santé
- biens trouvés sur le cadavre d'un inconnu
- biens sans maître

Produits financiers

- dépôt d'argent dans une caisse d'épargne et de crédit
- contenu des coffrets de sûreté situés dans un établissement financier
- sommes payables en vertu d'un contrat d'assurance sur la vie
- biens détenus en fidéicommiss
- sommes payables pour le rachat de valeurs mobilières
- fonds et titres détenus par un courtier en valeurs mobilières pour le compte d'un client
- sommes payables en vertu d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite
- valeur des chèques ou des lettres de change certifiés ou acceptés par une institution financière
- fonds, titres et autres biens détenus par une institution financière à titre de créancier gagiste ou de gardien



ANNEXE 4

Programme d'évaluation de la qualité de vie et des services offerts aux personnes représentées par le Curateur public

Établissements visités
du 1^{er} avril 2000 au 31 mars 2001

- CHSLD Les Havres
- CHSLD Lucille-Teasdale
- CHSLD Marie-Claret inc.
- Les CHSLD du Plateau Mont-Royal
- CLSC – CHSLD de Rosemont
- CLSC – CHSLD Les Eskers
- CRDI Clair Foyer
- CRDI du Bas-Saint-Laurent
- Centre d'accueil Saint-Joseph-de-Lévis
- Centre de santé Vallée-de-l'Or
- Centre d'hébergement et de services communautaires de l'Estuaire
- Centre d'hébergement Saint-Jean-Eudes inc.
- Centre hospitalier d'Amqui et CLSC de la Vallée
- Centre hospitalier de Charlevoix
- Centre hospitalier Jacques-Viger
- Centre hospitalier régional de Rimouski
- Centre hospitalier Robert-Giffard
- Centre hospitalier Saint-Joseph-de-la-Malbaie
- Centre Mitissien de santé et de services communautaires
- Les Centres hospitaliers et CHSLD de Matane
- Les Centres hospitaliers et d'hébergement de Rivière-du-Loup
- Foyer Saint-Cyprien (1993) inc.
- Hôpital Sainte-Anne
- Hôpital Sainte-Anne-de-Beaupré
- Hôtel-Dieu de Lévis
- Institut canadien polonais du bien-être
- Maison Pie-XII
- Pavillon Bellevue
- Regroupement des résidences Yvon-Brunet, L.-Riel, R.-Morel
- Regroupement du CH juif de l'Espérance et du CA Juif
- Réseau de santé du Témiscouata
- Réseau de santé Kamouraska
- Résidences Laurendeau, Légaré, Louvain
- Vigi Santé Itée

Composition typographique : Mono•Lino inc.
Achevé d'imprimer en décembre 2001
sur les presses de l'imprimerie
Laurentide inc. à Loretteville